

TOIMITTAJIEN AKTIVOINTI VERKKOLASKUTUKSEEN

Marika Yliaho

Opinnäytetyö
Helmikuu 2013
Liiketalouden koulutusohjelma
Taloushallinto

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalous
Taloushallinto

Marika Yliaho:
Toimittajien aktivointi verkkolaskutukseen

Opinnäytetyö 61 sivua, joista liitteitä 8 sivua
Helmikuu 2013

Verkkolaskutus tehostaa laskujen käsittelyprosessia kun manuaalisen työn määrä vähennee. Silti on yhä monia yrityksiä, jotka eivät ole siihen lähteneet, vaikka verkkolaskutus on ollut yritysten käytettävissä jo useiden vuosien ajan.

Työn tavoitteena on saada John Deere Forestry Ab:n toimittajilta tulevien ostolaskujen verkkolaskujen osuus suuremmaksi. Tarkoituksena on selvittää esteitä miksi verkkolaskutukseen ei ole siirrytty niiden toimittajien kohdalla, jotka ovat verkkolaskutuksen ulkopuolella sekä aktivoida erityisellä verkkolaskutuksen käytön tehostamiskampanjalla toimittajat siirtymään verkkolaskutukseen.

Työni on sekä tapaus- että toimintatutkimus. Teoriaosuudessa käsittelen sähköistä taloushallintoa ja verkkolaskutusta. Työni perustuu painettuihin sekä sähköisiin lähteisiin, toimittajille lähetettyyn kyselyyn sekä toteuttamaani verkkolaskutusaktivointi – kampanjaan.

Työni perusteella suurimmiksi esteiksi koettiin omien toimittajien puuttuvat verkkolaskutusvalmiudet, se ettei hyötyjä koeta tarpeeksi suuriksi kustannuksiin nähden sekä tiedon puute. Kyselystä selvisi, että pääsääntöisesti verkkolaskutuksen ulkopuolelle ovat jääneet pienet ja keskisuuret yritykset. Tehokkaimmiksi keinoiksi verkkolaskujen kasvattamiseen koettiin toimittajien kehottaminen verkkolaskuihin siirtymiseen sekä tiedon lisääminen. Verkkolaskutusaktivointi – kampanjalla oli tarkoitus saada toimittajat siirtymään verkkolaskutukseen. Helpoin tapa saada verkkolaskujen määrä suuremmaksi on saada aktivoitua avaintoimittajat verkkolaskuihin. Aktivoinnin seurauksena oli havaittavissa muutoksia verkkolaskujen määrissä, joten tavoitteeseen verkkolaskujen kasvattamisen suhteen päästiin.

ABSTRACT

Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Administration
Accountancy and Business Administration

MARIKA YLIAHO

The Activation of Suppliers to the Use of Electronic Invoicing

Bachelor's thesis 61 pages, appendices 8 pages
February 2013

Electronic invoicing enhances processing of the invoices as manual work will be reduced. Even though e-invoicing has been available to companies for several years few companies have started to use it yet.

The aim of the thesis is to increase the number of e-invoices related to purchase invoices delivered by the suppliers of John Deere Forestry AB. The purpose is to detect obstacles why companies have not started to use it. Another goal is to activate suppliers to switch to e-invoicing by means of a particular campaign.

This thesis is both a case and action research. The theoretical part of the thesis discusses electronic financial administration and invoicing. The thesis is based on both printed and electronic sources, questionnaires dispatched to the suppliers and self-produced activation campaign related to e-invoicing.

According to this thesis the barriers not to switch to e-invoicing consist of the suppliers who have no capability for e-invoicing, the benefits are not remarkable enough considering costs and the lack of knowledge among suppliers. The survey suggests that the small and medium size companies are the ones not to use it. The most effective means to boost the rate of e-invoicing companies among the suppliers were to increase the knowledge of e-invoicing and the encouragement for switching to use it. The activation of the key suppliers was the most effortless way to receive more e-invoices according the survey. As a result of the activation campaign the count of e-invoices altered, which means that the goals were accomplished regarding the increased count of e-invoices received.

Key words: electronic invoice, e-invoicing, electronic invoicing standard, electronic financial management

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	7
2	SÄHKÖISEN TALOUSHALLINNON MERKITYS.....	13
2.1	Sähköinen taloushallinto.....	13
2.2	Digitaalinen taloushallinto.....	14
2.3	Sähköisen taloushallinnon hyödyt.....	15
2.4	Perinteisen ja sähköisen ostolaskuprosessin erot.....	16
2.4.1	Perinteinen ostolaskuprosessi.....	16
2.4.2	Sähköinen ostolaskuprosessi.....	17
2.4.2.1	Vastaanotto.....	18
2.4.2.2	Skannaus.....	18
2.4.2.3	Tiliöinti, kierrätys ja hyväksyntä.....	19
2.4.2.4	Maksatus ja täsmäytys.....	19
3	VERKKOLASKUTUS.....	20
3.1	Verkkolasku.....	20
3.2	Verkkolaskustandardit.....	21
3.3	Verkkolaskutuksen käyttöönoton edellytykset.....	23
3.3.1	Nykytilan ja tarpeiden määrittäminen.....	23
3.3.2	Verkkolaskuohjelmat.....	23
3.3.3	Operaattorit.....	24
3.4	Verkkolaskutuksen tuomat haasteet.....	24
3.5	Verkkolaskutuksen tuomat edut ja hyödyt.....	26
4	VERKKOLASKUTUKSEN ESTEET – KYSELY.....	28
4.1	Kyselyn toteuttaminen.....	28
4.2	Kyselyn tulokset.....	29
4.3	Johtopäätökset.....	35
5	VERKKOLASKUTUS AKTIVOINTI -PROJEKTIN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS.....	37
5.1	Projektin lähtötilanne ja aloitus.....	37
5.2	Aktivointiprojektin suunnittelu ja toteutus.....	37
5.2.1	Toimittajien tutkiminen ja ryhmittely.....	38
5.2.2	Aktivointiprojektin viestien suunnittelu ja lähetys.....	40
5.3	Aktivointikampanjan seurantavaihe.....	40
5.4	Verkkolaskutus aktivointiprojektin lopputulos ja johtopäätökset.....	41
5.4.1	Tutkimuksen tuomat haasteet.....	46
6	POHDINTA JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET.....	47

LÄHTEET	49
LIITTEET	52
LIITE 1. Kyselyn saatekirje englanniksi.	52
LIITE 2. Kyselyn saatekirje suomeksi.	53
LIITE 3. Kysely englanniksi.	54
LIITE 4. Kysely suomeksi.....	56
LIITE 5. Aktivointiviesti suomeksi niille, joilla verkkolaskutusvalmiudet oli.	58
LIITE 6. Aktivointiviesti suomeksi niille, joiden valmiuksista ei tiedetty tai niitä ei ollut.	59
LIITE 7. Aktivointiviesti englanniksi niille, joiden valmiuksista ei tiedetty tai niitä ei ollut.	60
LIITE 8. Aktivointiviesti englanniksi niille, joilla valmiudet jo oli.....	61

ERITYISSANASTO

Verkkolasku:	Sähköinen lasku, jonka tiedot ovat automaattisesti käsiteltävissä, ja josta voidaan tuottaa tietokoneen näytölle paperilaskua muistuttava näkymä. Vastaanottajana on organisaatio tai kuluttaja. Lasku siirtyy automaattisesti laskuttajan järjestelmästä vastaanottajan järjestelmään.
e-lasku:	Pankkien kehittämä verkkolasku, jonka kuluttaja vastaanottaa verkkopankkiinsa.
Sähköinen lasku:	Laajempi käsite, joka sisältää verkkolaskun lisäksi EDI-laskun ja sähköpostilaskun.
Sähköpostilasku:	Sähköpostiviestinä tai sen liitteenä lähetettävä lasku. Sähköpostilasku ei ole verkkolasku.
EDI -lasku:	Kehitetty 80-luvulla suuryritysten tarpeisiin ennen verkkolaskukautta. Perustuu kahden yrityksen hankintasanomien sähköistämiseen ja automaattiseen käyttöön kummankin tietojärjestelmissä. EDI -lasku ei ole verkkolasku.

1 JOHDANTO

Yritykset pyrkivät pääsemään paperityöstä eroon ja siirtävät siksi toimintojaan mahdollisimman paljon sähköiseen muotoon. Sähköinen laskutus eli verkkolaskutus on yritykselle, jolla laskumäärät ovat suuret, kustannustehokas vaihtoehto perinteiseen laskutusprosessiin verrattuna. Verkkolaskutukseen on siirrytty hyvin, mutta silti on edelleen paljon yrityksiä, joilla sähköistä laskutusta ei ole otettu käyttöön sen tuomista eduista huolimatta.

Ensimmäiset sähköiset laskut; EDI – laskut, alkoivat liikkua suurten konsernien sisällä jo 1970-luvulla. (Kontto 2009, 17.) Sähköinen kirjanpito tuli mahdolliseksi vuonna 1997, jonka jälkeen alettiin puhua varsinaisesta nettivallankumouksesta. (Kirjanpitolaki 1336/1997 2:8§ ja Basware 2011.) Verkkolaskutuksen yleistymisen on tapahtunut 2000 – luvun alkupuolella, erityisesti suurten yritysten toimesta. Verkkolaskutuksen kustannustehokas ja nopea tapa laskuttaa, on herättänyt suurten yritysten kiinnostuksen. Verkkolaskutus on yleistynyt hyvin yritysten keskuudessa, ja se on jo pian välttämättömyys verkostoituneessa maailmassa. Pienemmät yritykset ovat tulleet verkkolaskuihin siirtymisessä perässä, lähinnä kustannusten, resurssien ja ajanpuutteen vuoksi. (Basware 2011)

Suuntana on se, että yritykset tähtäävät sähköistämään toimintojaan kaikilla mahdollisilla osa-alueilla, tähdäten tehokkaampaan toimintaan manuaalisten työvaiheiden jäädessä pois.

1.1 Työn taustaa

Suomen päässä toimeksiantajayritykselläni verkkolaskujen osuus laskujen kokonaismäärästä on hyvä, mutta Ruotsin yksikön verkkolaskujen osuudessa on parannettavaa, koska verkkolaskujen määrä on pieni.

Verkkolaskujen osuutta kokonaislaskumäärästä olisi siis tarkoitus saada kasvatettua Ruotsin yksikössä. Vuonna 2011 aktiivisena olevia toimittajia oli vajaa 500. Näistä

kymmenen merkittävimmän toimittajan laskumäärät olivat 500 – 2500 laskua vuodessa. Merkittävän muutoksen saa aikaan jos avaintoimittajat, eli toimittajat joiden laskumäärät ovat suurimpia, saataisiin siirtymään verkkolaskuihin. Jotta verkkolaskumäärää saataisiin suuremmaksi, pitää jokaista tavarantoimittajaa aktivoida siirtymään verkkolaskutukseen, joka sitä ei vielä käytä. Verkkolaskujen määrää on siis tarkoitus saada lisättyä aktivoimalla toimittajia verkkolaskutus -aktivointikampanjalla.

Työssä käsittelen teoriallas sähköistä taloushallintoa ja verkkolaskutusta. Teorian jälkeen kerron toteuttamastani kyselystä ja toimittajien aktivointiprojektista. Tein kyselyn verkkolaskutuksen esteistä ja toteutin toimittajien aktivointikampanjan toimittajille, jotka verkkolaskutukseen eivät olleet vielä lähteneet. Aktivointikampanjan aloitin ryhmittelemällä toimittajat omiksi ryhmiksi kun olin ensin tutustunut niiden kokoon, laskutusmääriin ja verkkolaskuvalmiuksiin. Ryhmittelyn jälkeen suunnittelin ryhmille omat kohdistetut aktivointikampanjat. Aktivointi tapahtui sähköpostin välityksellä. Kyselyn ja aktivointiprojektin toteutus tapahtui heinäkuussa.

Aktivointiprojektin toteuttamisen jälkeen pidin kahden kuukauden pituisen tauon, jonka jälkeen tarkastelin tuloksia ja sitä oliko aktivointiprojekti toiminut halutulla tavalla. Seuraava tarkasteluajankohta oli vuodenvaihteessa, tammikuussa.

Aiheen valintaan vaikutti sen ajankohtaisuus ja mielenkiinto tutkia syitä miksi verkkolaskutukseen ei ole siirrytty sen tuomista eduista huolimatta. On myös mielenkiintoista nähdä pystyykö aktivointikampanjalla vaikuttamaan toimittajiin ja nostamaan verkkolaskujen osuutta kokonaislaskumäärästä. Aihe on yrityksen näkökulmasta tärkeä ja erityään ajankohtainen. Verkkolaskutuksen hyötynä on tehokkaampi laskujen käsittelyprosessi, joka säästää yritykseltä aikaa ja rahaa. Manuaaliset työvaiheet vähenevät, laskujen lähetyskustannukset laskevat, laskut kulkevat nopeammin ja näiden ansiosta myös asiakaspalvelun pystytään panostamaan entistä enemmän. Aihe ja yritys kiinnostivat myös siksi, että olen työskennellyt yrityksessä ostoreskontran puolella, joten olen käytännössä saanut kuvan laskutusprosessista ja pystyn täten ymmärtämään paremmin verkkolaskutuksen tuomat edut ja hyödyt niin yrityksen kuin työntekijänkin näkökulmasta.

Opinnäytetöitä verkkolaskutuksesta ja sähköisestä taloushallinnosta löytyi runsaasti, joten kyseistä aihepiiristä löytyy monenlaista tutkimusta ja aiheeseen perehtymistä jo

ennestään. Useimmiten nämä työt kuitenkin liittyivät verkkolaskutuksen käyttöönottoon. Muutamia tutkimuksia löytyi myös verkkolaskutuksen esteistä, mikä liittyy osittain omaan aihealueeseeni. Yhtäkään työtä en kuitenkaan löytänyt liittyen verkkolaskujen määrän kasvattamiseen toimittajia aktivoimalla, joten työni tuo uutta näkökulmaa tähän aihealueeseen.

1.2 John Deere Forestry Oy

Toimeksiantajayritykseni John Deere Forestry Oy on osa Deere & Companyn maanrakennus- ja metsäkonedivisioonaa. John Deere on maailman suurin metsäkonevalmistaja. Seppänä ja keksijänä aloittaneen John Deeren vuonna 1837 perustama Deere & Company on kasvanut yhdeksi maailman arvostetuimmista yrityksistä. (John Deere, Intranet 2012)

Innovatiivisten ja korkealaatuisten tuotteiden perustana on yrityksen perustamisesta asti ollut luotettavuuden ja rehellisyyden periaate. Yritystä on rakennettu alusta asti rehellisyyden, laadun, sitoutumisen ja innovaation perustalta ja nämä arvot ovat voimassa vielä tänäänkin. Arvot näkyvät asiakkaiden, sijoittajien ja työntekijöiden saamassa erinomaisessa palvelussa. John Deerellä arvostetaan ja ymmärretään työntekijöiden, jälleenmyyjäorganisaatioiden ja toimittajien arvo. Yrityksessä ylläpidetään sallivaa ilmapii-riä, jossa arvostetaan monipuolisuutta ja tämä ulottuu kaikkiin; työntekijöistä jälleenmyyjiin ja toimittajiin. (John Deere, 2012.)

John Deere toimii maailmanlaajuisesti ja yhtiöllä on toimipisteitä 35 maassa ja yhteensä yli 50 000 työntekijää. Suomessa John Deeren toimipisteet ovat Joensuussa ja Tampereella.

Tampereen toimipiste:

- Tavaralajimenetelmän koneiden tuotekehitys ja Euroopan jälleenmyyntiä palveleva myynti- ja markkinointikeskus
- Suomen jälleenmyyntiorganisaatio, jolla on omien toimipisteiden lisäksi parikymmentä sopimushuoltokorjaamoa
- Advanced R&D - pitkän tähtäimen teknologia ja konseptikehitys
- Hallintotoiminnot

- Tuotetuki
- Asiakastuki

Joensuun toimipiste:

- Metsäkonetehtas
- Joensuun palvelukeskus
- Waratah OM Oy (John Deere Forestry Oy:n ja Outokummun Metalli Oy:n yhteisyritys)

John Deere Forestry Oy:n kotipaikka on Tampere, jossa sijaitsee metsäkoneiden tuotekehitys ja Euroopan markkinointikeskus. Suomessa yhtiö työllistää 700 henkilöä. Joensuun tehdas työllistää noin 400 henkilöä. Vuosi 2012 on Deere & Companyn 175. toimintavuosi. (John Deere, Intranet.)

1.3. Tavoite, tarkoitus ja tutkimusongelma

Tutkimuksen tavoitteena on saada toimeksiantajan toimittajilta tulevien verkkolaskujen määrä kasvatettua suuremmaksi ja näin saavuttaa tehokkaampi ostolaskuprosessi.

Tarkoituksena on selvittää verkkolaskutuksen esteet ja aktivoida erityisellä verkkolaskutuksen käytön tehostamiskampanjalla kaikki toimeksiantajan tavarantoimittajat siirtymään verkkolaskutukseen. Tehokkaampi ostolaskuprosessi tuo selkeästi etuja yritykselle muun muassa rahan ja ajansäästöä.

Tutkimusongelmana on miten kaikki Ruotsin toimipisteeseen laskuttavat tavarantoimittajat saadaan siirtymään verkkolaskutukseen?

1.4 Tutkimus- ja tiedonkeruumenetelmät

Työssäni käytetty tutkimusmenetelmä on tapaustutkimus. Osittain tutkimus on myös toimintatutkimus.

Tapaustutkimuksessa tutkitaan yksittäistä tapahtumaa, rajattua kokonaisuutta tai yksilöä käyttämällä monipuolisia ja eri menetelmillä hankittuja tietoja. Tapaustutkimuksessa pyritään tutkimaan, kuvaamaan ja selittämään tapauksia pääasiassa miten- ja miksi -kysymysten avulla. (KvaliMOTV, 5.5 Tapaustutkimus.)

Tapaustutkimuksessa on tyypillistä valita tutkimuskohteeksi yksittäinen tapaus, tilanne, tapahtuma tai joukko tapauksia, joiden tarkastelussa kiinnostuksen kohteena ovat usein prosessit. Yksittäistapauksia pyritään tutkimaan niiden luonnollisessa ympäristössään kuvailemalla yksityiskohtaisesti tutkittavaa ilmiötä. Kuvailevat menetelmät eivät välttämättä pyri selittämään ilmiöiden välisiä yhteyksiä, testaamaan hypoteeseja, tekemään ennusteita, vaan tavoitteena on tutkimuskohteen ominaispiirteiden systemaattinen, tarkka ja totuudenmukainen kuvailu. (KvaliMOTV, 5.5 Tapaustutkimus.)

Tapaustutkimuksessa käytetään erilaisia tiedonkeruu ja analyysitapoja ja siksi sitä ei voida pitää pelkästään aineistonkeruun tekniikkana. Tutkimuksen teko ei siis rajoita menetelmävalintoja vaan käytössä ovat niin kvantitatiiviset kuin kvalitatiivisetkin menetelmät. Tapaustutkimuksessa pyritään lisäämään ymmärrystä tietystä ilmiöstä pyrkimättä kuitenkaan yleistettävään tietoon. (KvaliMOTV, 5.5 Tapaustutkimus.)

Toimintatutkimus voidaan määritellä prosessiksi, joka tähtää asioiden muuttamiseen ja kehittämiseen entistä paremmiksi. Toiminnan kehittäminen ymmärretään tällöin jatkuvaksi prosessiksi. Toimintatutkimuksen syklisyys on seuraava: ongelman havaitseminen, ongelman kartoittaminen, tehdään toimintasuunnitelma ongelman ratkaisemiseksi, toimitaan suunnitelman mukaisesti, kokeillaan ja tehdään, toiminnan seuranta ja arviointi, havainnointi, arvioinnin perusteella tehdään uusi toimintasuunnitelma ja havainnointi. Ja tätä niin kauan kuin ollaan tyytyväisiä lopputulokseen. Toimintatutkimuksessa pyritään saamaan siis kokeiluilla aikaan muutosta. (Opinnäytetyöpakki, 2012)

Tapaustutkimus on juuri oikea tutkimusmenetelmä, koska tutkin tietyn yrityksen yksittäistä toimintaprosessia. Rajattu kokonaisuus jota tutkin on John Deeren verkkolaskujen vähäinen määrä ostolaskujen kokonaismäärästä Ruotsin yksikössä. Toimintatutkimuksen työstäni tekee se, että verkkolaskutuksen aktivointikampanja on toimintasuunnitelma ongelmalle joka on vähäinen verkkolaskujen osuus laskujen kokonaismäärästä Ruotsin yksikössä. Kampanja toteutetaan ja kokeillaan saadaanko muutosta laskuttajissa tapahtumaan. Toteuttamisen jälkeen tulee seuranta ja havainnointiaika. Tästä syntyy siis yhden tutkimussyklin pituinen prosessi, jota voidaan tarpeen mukaan toistaa haluttuun pisteeseen asti. Teoriaa tutkin alan kirjallisuudesta, ammattilehdistä, verkkojulkaisuista sekä saman aihepiirin muista opinnäytetöistä. Havainnointi on myös yksi tiedonkeruumenetelmistäni kun jälkihavainnoin aktivointikampanjan vaikutusta.

2 SÄHKÖISEN TALOUSHALLINNON MERKITYS

Taloushallinto on yritykselle kaiken toiminnan perusta ja se palvelee yrityksen tavoitteiden saavuttamista. Yrityksen taloushallinto muodostuu monista tärkeistä tehtävistä, joita ovat maksuliikenne (laskutus ja laskujen maksu), palkanlaskenta, viranomaisasiointi, kirjanpito ja tilinpäätös. (Suomen yrittäjät, 2012.)

Sen lisäksi, että taloushallinto tuottaa erilaisia rahaan liittyviä toimintoja sekä lakisääteisiä tehtäviä se on tärkeä kokonaisuus jolla voidaan tuottaa toiminnan ohjaukseen ja suunnittelun tarpeisiin tietoja. (Ammattinetti)

Taloushallinnon osa-alueet voidaan hoitaa vähemmällä työllä siirtymällä sähköiseen taloushallintoon, joka tehostaa taloushallinnon prosesseja vähentämällä työtehtäviä, paperin määrää ja nopeuttamalla sekä helpottamalla arkistointia. (Suomen yrittäjät, sähköinen taloushallinto 2012.)

Sähköisestä automatisoidusta taloushallinnosta voidaan puhua kun taloushallinnon eri osa-alueet on saatu sähköistettyä kokonaan ja rutiinitöiden osuus on saatu automatisoitua niin, että työmäärä vähenee. Sähköistettävät osa-alueet ovat laskujen kierrätys ja hyväksyntä, maksuliikenne, tiliotteiden ja viitesierrojen vastaanotto sekä viranomaisilmoitusten teko. Sähköiseen taloushallintoon tähdättäessä on kokonaisuuden toimittava; Laskut menevät automaattisesti suoraan ostoreskontran puolelle hyväksyttäväksi ja tarkastettavaksi ja maksuliikenne toimii yhdessä laskutuksen kanssa niin, että saapuvat viitesuoritukset kuittaavat suoritukset myyntisaatavista maksetuiksi. Lisäksi maksutapahtumista, viitesierroista ja tiliotteista muodostuu automaattisesti tiliöintimerkinnät. Kun kokonaisuus saadaan toimimaan, on toiminta yritykselle kustannustehokkaampaa kaikilla taloushallinnon osa-alueilla. (Sähköinen taloushallinto, 2012.)

2.1 Sähköinen taloushallinto

Sähköisellä taloushallinnolla tarkoitetaan taloushallinnon muuttamista sähköiseen muotoon. Tarkoituksena on taloushallinnon tehostaminen, joka toteutetaan hyödyntäen in-

ternetiä, integrointia, itsepalvelua sekä erilaisia sähköisiä palveluja. Sähköisessä taloushallinnossa tähdätään siis rutiinityövaiheiden automatisointiin. (Lahti & Salminen 2008, 21.)

Sähköisestä taloushallinnosta on monta määritelmää ja se usein riippuu siitä mistä näkökulmasta asiaa tarkastellaan. Suomen yrittäjät sivuston mukaan sähköisen taloushallinnon ydin on verkkolasku ja sen myötä automatisoitu kirjanpito. Verkkolaskut eivät kuitenkaan yksinään automatisoi taloushallintoa, ja suurimmat hyödyt saadaan kun verkkolaskut kytketään johonkin taloushallinnon järjestelmään. (Suomen yrittäjät, 2012)

Sähköinen taloushallinto ja aikaisemmin tavoiteltu paperiton taloushallinto sekoitetaan usein keskenään. Näiden eroa on vaikea määritellä, koska molemmat käsitteet on otettu käyttöön niitä sen tarkemmin määrittelemättä. Paperiton taloushallinto viittaa tositteiden ja kirjanpitomerkintöjen säilytystapaan ja sähköisellä taloushallinnolla tarkoitetaan osittain samaa kuin paperittomalla kirjanpidolla, sillä sekä paperittoman että sähköisen taloushallinnon synty ja uusi kirjanpitolaki liitetään yhteen. (Jaatinen, 6-7.)

Tomperi (2004) määrittelee paperittoman ja sähköisen taloushallinnon eron siten, että paperilla tulleen laskun voi muuttaa laskun vastaanottavassa yrityksessä paperittomaksi esimerkiksi skannaamalla kun taas täysin sähköisessä taloushallinnossa lasku on sähköisessä muodossa jo vastaanotettaessa.

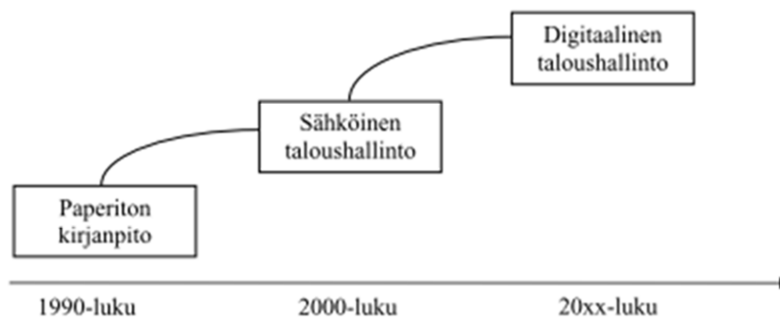
2.2 Digitaalinen taloushallinto

Digitaalisella taloushallinnolla tarkoitetaan taloushallinnon kaikkien tietovirtojen ja käsittelyvaiheiden automatisointia ja käsittelyä digitaalisessa muodossa. Digitaalisessa taloushallinnossa kaikki kirjanpidon ja sen osaprosessien vaiheet käsitellään mahdollisimman automaattisesti eli tähdätään paperittomuuteen. Tarkoituksena on myös poistaa kaikki päällekkäiset ja turhat työvaiheet. (Lahti & Salminen 2008, 19 - 20.)

Teoriassa digitaalisen ja sähköisen taloushallinnon välillä on hienoinen ero. Täydellisessä digitaalisuudessa kaikki taloushallinnon aineisto käsitellään sähköisesti alusta loppuun kaikissa työvaiheissa. Tämä edellyttää, että toimittajayritys lähettää laskut so-

pivassa sähköisessä muodossa. Jos toimittaja lähettää laskun paperimuodossa ja vastaanottaja joutuu muuttamaan sen sähköiseksi skannaamalla, ei tämä määritelmän mukaan ole täysin digitaalista, vaan puhutaan sähköisestä taloushallinnosta. Sähköinen taloushallinto on siis esiaste digitaalisesta taloushallinnosta. (Lahti & Salminen 2008, 22.)

Digitaalinen taloushallinto on myös eri asia kuin ”paperiton kirjanpito”. Paperiton kirjanpito – termiä käytettiin yleisesti 1990-luvun lopussa ja 2000-luvun alussa kun sähköisyys alkoi yleistyä. Paperiton kirjanpito tarkoittaa siis käytännössä kirjanpidon lakisääteisten tositteiden esitystapaa sähköisessä muodossa. Digitaalinen taloushallinto on paperitonta, mutta on tärkeää havaita, että paperiton tila saavutetaan myös tehottomassa ja manuaalisessa taloushallintoprosessissa sillä, että tositemaineisto muutetaan sähköiseksi jälkikäteen esimerkiksi skannaamalla. Digitaalinen taloushallinto ei siis sisällä minäänlaista manuaalista vaihetta. (Lahti & Salminen 2008, 22.)



KUVIO 1. Sähköisen taloushallinnon kehitys Suomessa. (Lahti & Salminen 2008, 22.)

2.3 Sähköisen taloushallinnon hyödyt

Sähköisen taloushallinnon tuomista eduista nousee esille kiistatta tehokkuus, nopeus ja kustannussäästöt. Sen tuoma joustavuus taloushallinnon prosesseissa sekä parantunut toiminnan laatu tulevat myös esille hyödyissä.

Sähköisyys vähentää resurssien tarvetta ja vapauttaa suurimmasta arkistoinnista. Ympäristötekijät ovat nykypäivän yritysmaailmassa tärkeässä asemassa, joten voidaan ajatella sähköisen taloushallinnon etuna myös ekologisuutta. Kiristyvässä kilpailussa yrityksille

on etuna se, että sähköinen taloushallinto mahdollistaa melko pitkälle ajantasaisen raportoinnin, joten muutoksiin on helpompi reagoida nopeasti. (Jaatinen, 2009.)

Virheiden määrän vähentyminen on merkittävä tekijä sähköisyyden hyödyissä kun järjestelmät hoitavat suuren osan työvaiheista, joita aikaisemmin tallennettiin manuaalisesti. Kustannussäästöjä syntyy työvoiman vähentyneestä tarpeesta, arkistointitilan vähentymisen tarpeella, postituksen ja muiden näitä tukevien tekijöiden kohdalla. Joustavuutta luo sähköisyyden tuoma sitoutumattomuus kun töitä pystyy tekemään missä vain päätelaitteen ja internetin välityksellä. Nykyaikaiset järjestelmät helpottavat työn tekoa kun tositteita ja muuta aineistoa on nopea siirtää, käsitellä sekä arkistoida. Automatisointi vähentää myös suuren osan työtehtävistä joita ennen joutui manuaalisesti tekemään. Sähköinen taloushallinto on välttämättömyys suurille yrityksille, sillä globaalin yrityksen olisi täysi mahdottomuus selvittää toisessa maassa olevan yksikön taloushallinnon kontrolloimisesta ja ajan tasalla pysymisessä. (Lahti & Salminen, 2008, 27–29)

2.4 Perinteisen ja sähköisen ostolaskuprosessin erot

Ostolaskuprosessien tehostaminen on perusteltua, sillä ostolaskujen käsittely on useimmiten talousosastojen eniten resursseja vievä prosessi, jolloin sen tehostamisella on saavutettavissa suurimmat hyödyt. Ostolaskuprosessi käynnistyy taloushallinnon näkökulmasta, kun ostolasku vastaanotetaan yritykseen ja päättyy siihen kun lasku on maksettu sekä kirjattu kirjanpitoon ja arkistoitu. (Lahti & Salminen. 2008, 48.)

2.4.1 Perinteinen ostolaskuprosessi

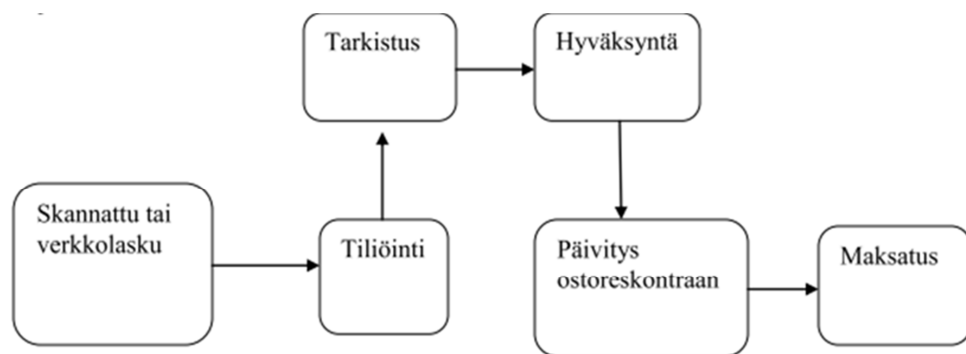
Perinteisen ostolaskuprosessin ongelmana on hitaus. Ostolaskuprosessi alkaa laskun saapuessa paperisena. Lasku viedään tai lähetetään laskun tarkastajalle. Tarkastaja tekee laskuun merkinnät hyväksymisestä, jonka jälkeen hän vie tai lähettää laskun hyväksyjälle. Hyväksyjä tekee laskuun merkintänsä hyväksymisestä, jonka jälkeen hän vie tai lähettää laskun ostoreskontranhoidajalle. Ostoreskontranhoidaja tallentaa laskun manuaalisesti ja hoitaa laskun tiliöinnin ostoreskontraan. Lopuksi ostoreskontran hoitaja arkistoi

paperilaskun mappiin ja ostolaskuista muodostetaan maksuaineisto, joka siirretään pankkiin. (Lahti & Salminen 2008.)

Koska laskut arkistoidaan mappiin tiettyyn fyysiseen paikkaan, lasku joudutaan etsimään mapeista tositenumeron perusteella, mikäli niitä halutaan jälkikäteen tarkastella. Tämän takia ostolaskujen tarkastajat ja hyväksyjät pitävät usein omaa arkistoaan ostolaskuista ottamalla niistä kopioita. (Lahti & Salminen 2008, 49–50.)

2.4.2 Sähköinen ostolaskuprosessi

Sähköinen ostolaskuprosessi tehostaa prosessin vaiheita jättämällä turhia työvaiheita pois ja näin ollen nopeuttaa laskun läpimenoaikaa. Lasku saapuu paperilla ja se skannataan laskujen käsittelyjärjestelmään tai parhaimmillaan lasku vastaanotetaan suoraan järjestelmään verkkolaskuna. Laskun vastaanottamisesta seuraavat laskun käsittelyvaiheet kuten tiliöinti, tarkastukset, hyväksyntä, päivitys ostoreskontraan ja maksatus hoituvat helposti sähköisesti eikä laskun kuljettamiseen henkilöltä toiselle kulu aikaa. (Lahti & Salminen 2008, 50–51.)



KUVIO 2. Sähköinen ostolasku prosessi. (Lahti & Salminen 2008,51)

2.4.2.1 Vastaanotto

Ostolaskujen käsittelyjärjestelmään laskujen vastaanotto tapahtuu joko skannaamalla paperiset laskut, verkkolaskuna tai EDI – liittymällä. Sähköposti on tarkoitettu ihmisten väliseen kommunikaatioon eikä siksi sovellu vastaanotettujen verkkolaskujen välittämiseen taloushallinnon sovelluksiin. Käytännössä on lähes mahdotonta ja erittäin kallista käyttökelpoisten sovellusliittymien toteuttaminen sähköpostilla saapuviin laskuihin ja siksi lähes poikkeuksetta sähköpostilla saapuneet laskut joudutaan tulostamaan paperille ja käsittelemään manuaalisesti. (Lahti ym. 2008, 55–56.)

2.4.2.2 Skannaus

Suomessa suurin osa sähköisesti käsitellyistä laskuista on skannattu käsittelyjärjestelmään. Yrityksen vaihtoehtoina on järjestää skannaus itse tai ulkoistaa ja ostaa palvelu muualta. Skannaus voidaan järjestää joko manuaalisesti tai automaattisesti tietojen poiminnan osalta. Manuaalisessa skannauksessa, skannausvaiheessa skannataan pelkkä laskun kuva ja kaikki laskun perustiedot tallennetaan manuaalisesti. Skannauksessa voidaan hyödyntää älyskannausta eli optisia OCR-tiedon poimintaohjelmia (Optical Character Recognition). Älyskannauksessa paperilaskulta voidaan tunnistaa ja poimia automaattisesti kirjanpidossa ja ostolaskujen käsittelyssä tarvittavat tiedot. Älyskannaus automatisoi merkittävän osan työstä joka muuten tehtäisiin manuaalisesti, mutta skannauksessa on kuitenkin virheriski verrattuna aitoihin verkkolaskuihin. Ja tämän lisäksi skannaus on turha työvaihe, jota ei tarvita täydellisessä verkkolaskujen käsittelyssä. (Lahti ym. 2008, 56–57.)

Skannauksen jälkeen paperisia laskuja ei enää tarvita ja ne voidaan tuhota, koska laskut säilytetään skannauksen jälkeen sähköisesti. Paperisia laskuja kuitenkin säilytetään usein tietty varmuusaika siltä varalta, että skannauksen virheet saadaan korjattua. Jos vastaanotetaan ulkomaisia ostolaskuja, jotka sisältävät ulkomaalaista arvonlisäveroa on nämä arkistoitava paperisina, koska ulkomaisten arvonlisäverojen takaisinhakuun vaaditaan yleisesti alkuperäiset laskut. (Lahti ym. 2008, 57.)

2.4.2.3 Tiliöinti, kierrätys ja hyväksyntä

Kun ostolasku saapuu käsittelyjärjestelmään, siihen on tallennettu laskun perustiedot joko skannauksen kautta tai verkkolaskulta. Ostoreskontranhoitajan tehtävänä on tietojen tarkistus, tiliöinti alv-käsittelyineen ja laskun lähettäminen tarkastus- ja hyväksymiskieroon. Kun lasku on lähetetty tarkastus- ja hyväksymiskieroon, vastaanottaja saa tästä ilmoituksen sähköpostiinsa tai matkapuhelimeensa. Kirjanpitolaki ei säätele laskujen hyväksymismenettelyjä, vaan kirjanpitositteiden asiataarkastus ja hyväksyminen kuuluvat yrityksen sisäisen valvonnan piiriin. Yritys voi siten järjestää tarkastusrutiinit itselleen tarkoituksenmukaisiksi. (Lahti ym. 2008, 64)

2.4.2.4 Maksatus ja täsmäytys

Kun lasku saapuu hyväksymiskierrolta, se on valmis maksuun. Ostolaskut on hyväksytty joko ostotilaukseen perustuen, sopimukseen perustuen tai ostolaskujen käsittelyjärjestelmässä ja siksi maksatusvaiheessa ei tarvitse enää ottaa hyväksyntää maksuerälle. Ostoreskontrassa muodostetaan maksuerä maksupäivään mennessä erääntyneistä laskuista. Monissa yrityksissä laskuja maksellaan joka päivä, mutta harventamalla maksukertojen määrää yhteen kahteen kertaan viikko, säästetään työaikaa ja kassanhallinta helpottuu. Sähköinen hyväksymis- ja tarkastuskierto on nopeampi kuin paperinen prosessi, jonka johdosta saadaan laskut käsiteltyä hyvissä ajoin ennen erääntymistä. Nopeamman prosessin ansiosta maksukertojen vähentäminen muutamaan kertaan viikossa on mahdollista. Ostoreskontran täsmäytys tapahtuu ottamalla listaus avoimista laskuista ja vertaamalla sitä kirjanpidon ostovelkojen saldoon. (Lahti 2008, 71.)

3 VERKKOLASKUTUS

3.1 Verkkolasku

Verkkolasku on sähköinen lasku, joka tuottaa tietokoneen näytölle paperilaskua muistuttavan kuvan ja laskun tiedot ovat automaattisesti käsiteltävissä. Verkkolaskua ei missään vaiheessa tulosteta paperille, ellei tarvetta ole ja säilytys hoidetaan sähköisesti sähköisessä arkistossa. Verkkolaskun vastaanottajana voi olla yritys tai kuluttaja. (Kurki, Lahtinen & Lindfors 2011, 22.)

Verkkolasku siirtyy lähettäjän järjestelmästä vastaanottajan taloushallinnon järjestelmään ja tunnusomaista verkkolaskulle onkin automaattisuus. Verkkolasku ja siitä muodostuva laskua muistuttava kuva helpottaa laskun kierrätystä, hyväksyntää ja muuta käsittelyä niin myyjän kuin ostajankin toiminnoissa. (Tieke 2012)



KUVIO3. Verkkolaskun siirtyminen lähettäjän järjestelmästä vastaanottajan järjestelmään (Verkkolaskun monet reitit 2003)

Käsitteenä sähköinen lasku ja verkkolasku sekoitetaan keskenään ja niistä puhutaan usein samassa yhteydessä tarkoittaen samaa asiaa. Sähköinen lasku on kuitenkin verkkolaskua laajempi käsite. Sähköisellä laskulla viitataan varsinaisen verkkolaskun lisäksi myös kuluttajaverkkolaskuun tai verkkopankkilinkkiin, EDI -laskuihin, sähköisiin kir-

jeisiin (eKirje) ja sähköpostilaskuihin. Sähköisellä laskulla tarkoitetaan siis kaikkia laskuja, jotka kulkevat eri muodoissa sähköisesti. (Verkkolaskusta, 2012)

3.2 Verkkolaskustandardit

Laskujen välitys sähköisesti operaattoreiden välityksellä lähettäjältä vastaanottajalle on mahdollista verkkolaskustandardien avulla. Jotta laskut välittyvät ongelmitta on tärkeää, että tietojärjestelmät toimivat yhdessä. Verkkolaskustandardi kuvaa laskun sisällön tietokenttinä. Tietokenttien määrä vaihtelee, mutta näistä tärkeimmät ovat lähettäjän nimi, osoite sekä laskun loppusumma. Tietokenttien määrän vaihtelusta huolimatta lähtökohdana on se, että välttämättömimmät tietokentät eli lähettäjän nimi, osoite sekä laskun loppusumma tulkitaan oikein vastaanottavassa järjestelmässä. (Kurki ym.2011.)

Kaikki verkkolaskustandardit välittävät kaikki oleelliset tiedot, eli eri standardien erot syntyvät niiden yksityiskohdissa. Perustietojen siirtämisen lisäksi standardit voivat tarjota toimintaa helpottavia lisätietokenttiä. Eroja syntyy siis siinä salliiko standardit esimerkiksi liitteiden siirtämistä. (Kurki ym.2011, 10.)

Suomessa on käytössä muutamia verkkolaskustandardeja, joista tärkeimmät ovat eInvoice, Finvoice, TEAPPSXML ja ISO 20022-verkkolaskustandardi. Näiden lisäksi on myös jo kauan sitten käyttöön otettu EDI – tiedonsiirtomalli. (Tieke 2012.)

eInvoice on verkkolaskustandardi, jonka on määritellyt pohjoismainen verkkolaskukonsortio ja se mahdollistaa verkkolaskujen luotettavan vastaanoton ja lähettämisen runkoverkossa. Yhteensopivia ohjelmistorajapintoja eInvoiceen kanssa on olemassa parikymmentä. (Verkkolaskuformaattit 2012)

Finvoice on suomalaisten pankkien määrittelemä esittämistapa ja helppo tapa korvata lasku, sillä laskut siirtyvät pankkien välityksellä yritysten välillä kuten maksuaineistokin. Finvoice sopii kaikenkokoisille yrityksille sekä kuluttajalaskutukseen.

Finvoice on tekniikaltaan nykyaikainen. Finvoice on xml-muotoinen, joka mahdollistaa laskun esittämisen sekä sovellusten ymmärtämässä muodossa että selaimella paperilaskua vastaavassa muodossa. (Finvoice -palvelun kuvaus 2012)

TEAPPSXML on Tieto Oyj:n luoma rakenteinen XML-teknologiaan perustuva esitystapa laskusanomasta.. Tässä lähtökohtana ovat liiketoimintaprosessien sekä talousohjauksen ja -hallinnon tarpeet. Tämä esittämistapa sopii kaikenlaisiin laskutyyppeihin ja tukee liiketoiminnan eri tarpeita. (Verkkolaskuformaattit 2012)

ISO 20022 – verkkolaskustandardi on joulukuussa 2010 hyväksytty uusi standardi. Tämän uuden standardin myötä eri standardien yhteispeli toimii entistä paremmin ja yhteensopivuus ongelmat vähenevät tai poistuvat kokonaan. Tämä tehostaa myös kansainvälistä välitystä sekä parantaa sisällön laatua. Standardi nopeuttaa maailmanlaajuisen verkkolaskutuksen yleistymistä sekä kansainvälisten sähköisten palvelujen kehitystä. Pitkällä aikavälillä onkin tavoitteena siirtyä kansainvälisesti vain yhteen standardiin, joka on ISO 20022. (Kurki ym. 2011 ja Tieto raivaa tietä uuden kansainvälisen e-laskustandardin käyttöönotolle 2010)

3.3 Verkkolaskutuksen käyttöönoton edellytykset

Yksinkertaistettuna verkkolaskutus edellyttää yritykseltä vain tietokonetta, internetyhteyttä, taloushallinnon ohjelmistoa, jolla on mahdollisuus vastaanottaa verkkolaskuja sekä operaattoria tai pankkia, jonka kanssa tehdään sopimus verkkolaskujen välityksestä. (Kurki, Lahtinen & Lindfors 2011, 32–36.)

3.3.1 Nykytilan ja tarpeiden määrittäminen

Kun verkkolaskutukseen on päätetty siirtyä, on käyttöönottoprojektia aloittaessa selvittävä ensimmäisenä yrityksen nykyiset toimintatavat ja taloushallinnon järjestelmät. Tämän lisäksi on selvittävä verkkolaskutuksen vaikutukset nykyisiin työprosesseihin. Aloitusvaiheessa on hyvä selvittää ainakin se kuinka laskut jakaantuvat vastaanotettaviin ja lähetettäviin ja aloitetaanko toiminta laskujen vastaanotolla, lähettämisellä vai molemmilla. Alkutilanteen määrittelyssä on hyvä selvittää myös yhteistyökumppaneiden valmiudet verkkolaskutukseen. (Opas verkkolaskutukseen 2012)

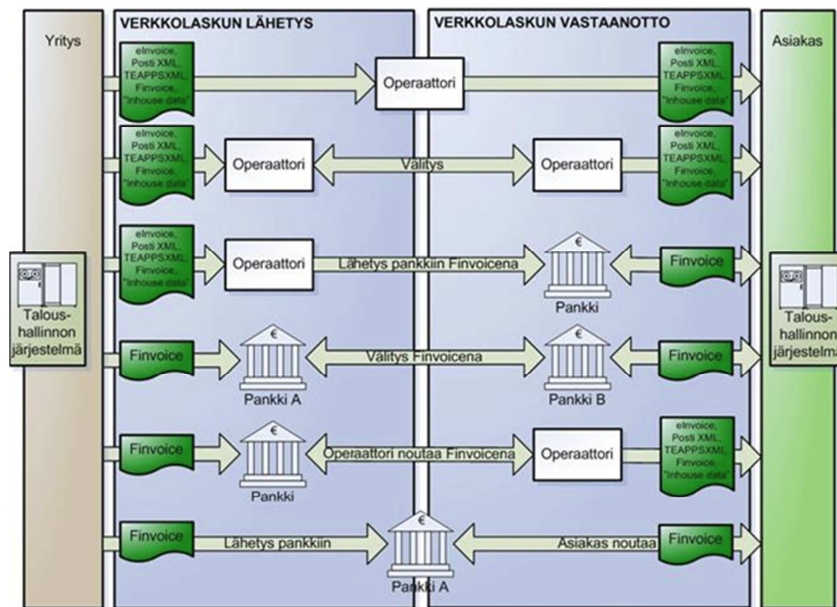
3.3.2 Verkkolaskuohjelmat

Poikkeuksetta jokainen yritys joka haluaa lähettää ja vastaanottaa verkkolaskuja, joutuu täydentämään taloushallinnon ohjelmia. Alkukartoituksessa kannatta käydä läpi kaikki taloushallinnon toiminnot ja miettiä onko nykyiset työtavat ja käytössä olevat järjestelmät parhaat mahdolliset. Koska taloushallinnon toiminnoissa tähdätään mahdollisimman tehokkaaseen toimintaan, on pyrittävä siihen, että jokainen vaihe on mahdollisimman automatisoitua ja vältetään tiedon käsin syöttämiseltä. (Kurki ym. 2011, 33)

Yrityksen taloushallinnon ohjelman on pystyttävä lähettämään ja/tai vastaanottamaan verkkolaskuja. Jos ohjelma ei pysty tähän, olemassa olevaa ohjelmaa täytyy täydentää tai tarpeiden mukaan hankkia kokonaan uusi ohjelmisto. Kaiken perustana ohjelman valinnassa on kuitenkin yrityksen tarpeet ja siksi on löydettävä juuri tarpeita vastaavat ohjelmat. (Ensiaskleet verkkolaskutukseen 2012)

3.3.3 Operaattorit

Verkkolaskutukseen soveltuvan taloushallinnon ohjelman lisäksi tarvitsee valita operaattori tai pankki, joka tarjoaa verkkolaskujen välityspalvelua. Verkkolaskuoperaattorin tehtävänä on vastata asiakkaan laskujen lähettämisestä ja/tai vastaanottamisesta sekä ylläpitää yhteyksiä muihin verkkolaskuoperaattoreihin. Tehtävänä on myös tehdä laskun vastaanottajalle tarvittavat muutokset aineistoon. Yksinkertaisimmillaan kyse on laskujen vastaanotto-osoitteen muuttamisesta verkkolaskuosoitteeksi ja sen tiedottamisesta laskuttaville yrityksille. (Sähköinen taloushallinto 2012)



KUVIO 4. Verkkolaskun lähettäjän ja vastaanottajan taloushallinnonohjelmien ei tarvitse tukea samaa verkkolaskustandardia. Operaattorit huolehtivat tarvittavista muunnoksista. (Tieke)

3.4 Verkkolaskutuksen tuomat haasteet

Verkkolaskutus tuo säästöä jokaisen verkkolaskuna perille tulleen laskun osalta. Verkkolaskutuksen sanotaan olevan helppo ja edullinen ratkaisu ja tuovan yritykselle säästöjä. Silti verkkolaskutukseen siirtyminen kangertelee etenkin pienillä - ja keski suurilla yrityksillä kun taas suurilla yrityksillä verkkolaskuun on jo siirrytty hyvin. Mistä siis johtuu, että verkkolaskuun ei siirrytä sen eduista huolimatta?

Vuonna 2011 Helsingin kauppakamarin teettämän tutkimuksen mukaan vastanneista yrityksistä noin puolet ilmoitti vastaanottavansa sähköisiä laskuja, mutta verkkolaskuja lähettäviä oli vain 44 % vastanneista. Vastaavanlainen tutkimus oli tehty vuonna 2005 ja siihen verrattuna verkkolaskujen lähetys ja vastaanottovalmiudet olivat kehittyneet vain muutamalla prosenttiyksiköllä, joten kehittyminen on ollut hidasta (Verkkolaskutus etenee madellen 2011).

Toukokuussa 2012 Finanssialan Keskusliiton ja Elinkeinoelämän Keskusliiton tuoreimman tutkimuksen mukaan verkkolaskuja lähettävien yritysten määrä on lisääntynyt reippaasti vuoden sisällä. Tämän mukaan jo 64 % yrityksistä käyttää verkkolaskutusta ja vuoden sisällä verkkolaskutukseen siirtymistä on harkinnut 36 % yrityksistä (Verkkolaskun käyttö kaksinkertaistui vuodessa 2012).

Aikaisemmin verkkolaskutukseen siirtymisen suurimpina esteinä esiintyi puhdas epätoisuus verkkolaskutuksesta ja sen tuomista hyödyistä ja eduista, huonot kokemukset sekä ennakkoluulot. Vaikka vieläkin on niitä yrityksiä joille koko käsitys on vieras, on suurimmalle osalle käsite jo tuttu ja edut selvillä. Sen sijaan haasteena nähdään laskutukseen siirtyminen käytännössä eli tarvitaan käytännön neuvoja siihen, miten verkkolasku saadaan konkreettisesti siirrettyä osaksi yrityksen arkirutiineja. Käytännön ongelmana nähdään myös se, että pk-yritys joutuu usein toimimaan teknisten kysymysten selvittäjänä, koska verkkolaskuoperaattoreiden ja taloushallinto-ohjelmistotalojen yhteistyö palveluiden tuottamisessa ontuu. (Pk -yrityksille oikeat tiedot verkkolaskutuksen eduista 2012)

Pienemmillä yrityksillä suurimpina siirtymisen esteinä esiintyvät kustannukset; koetaan, että pienellä laskumäärällä kustannukset ovat hyötyjä suuremmat. Toinen merkittävä syy pienemmillä yrityksillä on omat asiakkaat. Jollei asiakkailla ole valmiuksia vastaanottaa ja lähettää verkkolaskuja ja laskuliikenne on yrityksessä pieni, ei nähdä mitään syytä miksi verkkolaskutukseen pitäisi siirtyä.

Liitteiden siirtyminen luo myös haasteita verkkolaskuun siirtymisessä. Jos laskun mukaan halutaan liittää liitteitä, täytyy ottaa huomioon, että oma ja vastaanottajan verkkolaskuoperaattori sekä omat ja vastaanottajan järjestelmät tukevat liitteiden lähetystä. (Tietoa verkkolaskusta 2012)

Suomalainen verkkolaskuliikenne perustuu joko Finvoice -XML sanomiin, joka on Suomen pankkiyhdistyksen kehittämä tai TEAPPSXML -sanomiin, jonka ovat kehittäneet suomalaiset verkkolaskuoperaattorit. Suurimmat verkkolaskuoperaattorit pystyvät lähettämään, että vastaanottamaan molempia sanomamuotoja, mutta suosivat TEAPPSXML -sanomaa siksi, että sen liitteenä voi lähettää laskun liitteitä PDF -tiedostoina. Finvoice – tiedostoon ei voi suoraan liittää liitteitä, mutta siihen voi kuitenkin lisätä linkkejä web-sivuille, joista liitteet voi nähdä. (Verkkolasku ja pdf –liitteet 2011)

Paine verkkolaskun käyttöönottamiseksi on kasvussa, sillä paperilaskujen vastaanoton kieltäneiden yritysten lista pitenee koko ajan. Tämä suurten yritysten pakottaminen verkkolaskutukseen luo siis pienille ja keskisuurille yrityksille haasteensa ja pakottavat siirtymään verkkolaskutukseen, jollei halua tippua verkostosta pois. (Yrittäjiä innostetaan verkkolaskun käyttöön 2011)

3.5 Verkkolaskutuksen tuomat edut ja hyödyt

Sähköistymisen ideana on se, että pyritään minimoimaan kaikki työvaiheet, jotta tavoitetaan mahdollisimman kustannustehokas prosessi. Yksi helpoimmista kohteista aloittaa on laskutusprosessi. Verkkolaskuihin siirtyminen vähentää työvaiheita, luo kustannussäästöjä niin lähettäjälle kuin vastaanottajalle ja säästää samalla luontoa. Paperilaskut jäävät pikkuhiljaa historiaan.

Kiistattomimmat hyödyt verkkolaskutuksessa ovat selkeästi ajan ja rahan säästö. Tämä tulee hyvin esille Helsingin kauppakorkeakoulun vuonna 2008 tekemässä tutkimuksessa (Electronic Invoicing Initiatives in Finland), jonka mukaan säästöt muodostuvat seuraavista elementeistä:

- Materiaalikustannukset (paperi, tulostus, postikulut, kirjekuoret, postitus)
- Alentuneet myynnin ja toimistopalveluiden kustannukset
- Ohjelmisto- ja operatiivinen tehokkuus (vähemmän käsinsyöttöä eri järjestelmiin)
- Vähentyneet maksuliikennekulut
- Alhaisemmat arkistointikulut

Tutkimuksen mukaan aika ja kustannussäästöt riippuvat täysin laskujen käsittelyn automaatioasteesta.

Automaatioaste	Lähetys	Vastaanotto	Yhteensä
Manuaalinen	14 min / 28,80 €	10,5 min / 18,55 €	24,5 min / 47,35 €
Puoliautomatisoitu	10 min / 18,00 €	6 min / 11,10 €	16 min / 29,10 €
Automatisoitu	1 min / 3,30 €	6 min / 10,80 €	7 min / 14,10 €

KUVIO 5. Aika- ja kustannussäästöt automaatioasteesta riippuen. (Value Frame, laskutusprosessi)

Yritykset ovat havahtuneet ajattelemaan myös yritystoimintansa vaikutuksia ympäristöön, koska ympäristövastuu on yksi tärkeä kilpailutekijä. Siinä missä verkkolaskutukseen siirtyminen tuo rahan ja ajansäästöä, se säästää myös luontoa. Hiilijalanjälkilaskelmat auttavat ymmärtämään käytännössä mikä vaikutus verkkolaskuihin siirtymisellä luontoa ajatellen on. Yhden paperille tulostetun laskun hiilijalanjäljeksi arvioidaan n. 100 grammaa. Tämä havainnollistaa hyvin kuinka paljon oman yrityksen toiminta vaikuttaa hiilijalanjälkeen, kun laskuihin käytetty paperimäärä vähenee siirryttäessä sähköiseen laskutukseen. (ValueFrame, laskutusprosessi ja Ympäristöystävällinen verkkolasku 2012).

Ohjelmistoyhtiö Baswaren teettämän tutkimuksen mukaan vastaajien mielestä suurin hyöty verkkolaskutuksessa onkin ympäristöystävällisyys ja jopa 70 % vastaajista uskoi, että verkkolaskutus antaa organisaatiosta myönteisen ympäristökuvan asiakkaille ja muille sidosryhmille. (Verkkolaskuun siirytään vihreyden takia 2012)

Verkkolaskun etuihin lukeutuu myös parantunut asiakaspalvelu. Verkkolaskuihin siirryttäessä prosessit tehostuvat niin, että laskutus toimii nopeammin ja pienemmillä kustannuksilla ja tämän toivotaan heijastuvan myös asiakaspalvelun laadun parantumiseen. Tämä nousi esiin uutena asiana Baswaren keväällä 2012 teettämässä tutkimuksessa. (Verkkolasku, automaatio ja liikekumppanien kanssakäynti avoimessa verkossa 2012)

4 VERKKOLASKUTUKSEN ESTEET – KYSELY

Kyselyn tarkoituksena oli selvittää verkkolaskutuksen esteitä niiden yritysten osalta, jotka verkkolaskutukseen eivät ole lähteneet. Lisäksi halusin selvittää mielipiteitä siitä kuinka verkkolaskutusta saataisiin lisättyä ja onko verkkolaskutukseen siirtymistä ajateltu lähitulevaisuudessa.

4.1 Kyselyn toteuttaminen

Kysely toteutettiin Tamkin e-lomakkeella. Lähetin yrityksille sähköpostia, jossa kerroin kyselyn olevan osa opinnäytetyötäni ja liitin sähköpostin yhteyteen linkin, jolla pääsi kyselyyn. Internetissä täytettävä kysely oli ainoa vaihtoehto kyselyn toteuttamiseen, koska kohderyhmänäni olivat niin ulkomaiset kuin kotimaiset toimittajat, näin ollen sähköinen kysely oli kustannustehokkain ja toimivin vaihtoehto. Sähköpostiviestit ja kyselyt tein suomeksi ja englanniksi. Kyselyn toteutus tapahtui heinäkuussa ja vastausaikaa annoin 3 viikkoa.

Jo kyselyä tehdessäni tiesin, että mahdollinen vastaajamäärä saattaa jäädä pieneksi, koska yrityksissä sähköpostimassat ovat suuria ja vähemmän tärkeitä ja vieraista sähköpostiosoitteista tulleet viestit usein hukkuvat sähköpostimassaan tai vastaanottaja unohtaa vastata viestiin. Vastausmäärän mahdollista vähyyttä osasin odottaa myös siksi, että kyselyn lähetysajankohta sattui juuri kesäloma-ajalle.

Jotta kysely vaikuttaisi luotettavalle lähetin kyselyn yrityksen sähköpostiosoitteesta ja varmistaakseni, että mahdollisimman moni vastaisi kyselyyn, tein kyselystä lyhyen ja nopeasti vastattavan. Kyselyyn tuli yhdeksän monivalintakysymystä, joihin on nopea vastata klikkaamalla sopiva vaihtoehto.

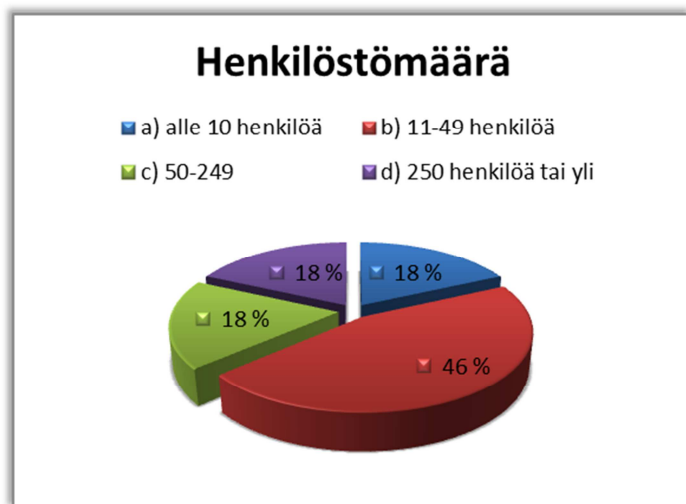
Kysely lähetettiin 16.7.2012 ja vastausaikaa annettiin kolme viikkoa, 5.8.2012 asti. Kyselyyn otin laskutusmäärältä suurimmat ja merkityksellisimmät yritykset sekä vähemmän laskuttavia yrityksiä. Pois rajasin ne toimittajat, jotka olivat olleet satunnaisia tai vain muutaman laskun vuodessa lähettäneitä toimittajia. Kaikkiaan kysely lähetettiin 85 yritykselle.

4.2 Kyselyn tulokset

Lähetettyäni kyselyt, paluuviestinä tuli heti ilmoituksia, ettei osoite ole voimassa sekä poissaolo -viestejä. En lähtenyt näiden yritysten osalta etsimään nykyisiä osoitteita, koska kyseiset yritykset olivat todella vähän laskuttavia yrityksiä; 10 - 20 laskua vuodessa. Verkkolaskutusta käyttäviä oli neljä yritystä. Lukukuittaussilmoitusten perusteella 20 viestiä oli poistettu lukematta. Kun vähennän lähetetyistä viesteistä ne joiden osoite ei ollut voimassa, verkkolaskutusta jo käyttäneet sekä ne jotka eivät viestiä olleet edes lukukuittausten perusteella lukeneet voin olettaa viestini menneen perille 56 yritykselle.

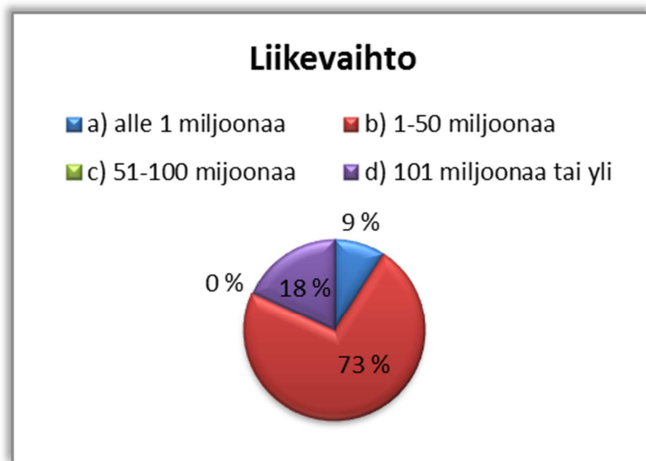
Vastauksia saapui annettuun eräpäivään mennessä ainoastaan 11 kappaletta, joten kyselyn vastausmäärä jäi melko pieneksi, mutta kyselyn ajankohdan huomioon ottaen vastausmäärä oli kohtuullinen.

Vastausprosentiksi muodostui 19,64 %. Suurin osa vastaajista, 46 % (5 yritystä) oli kooltaan 11 - 49 hengen yrityksiä. Loput vastaajista jakaantuivat tasaisesti, alle 10 hengen, 50 - 249 hengen ja yli 250 hengen yrityksiin. Jokaisessa ryhmässä vastaajia oli 18 %, eli 2 yritystä.



KUVIO 6. Henkilöstömäärä.

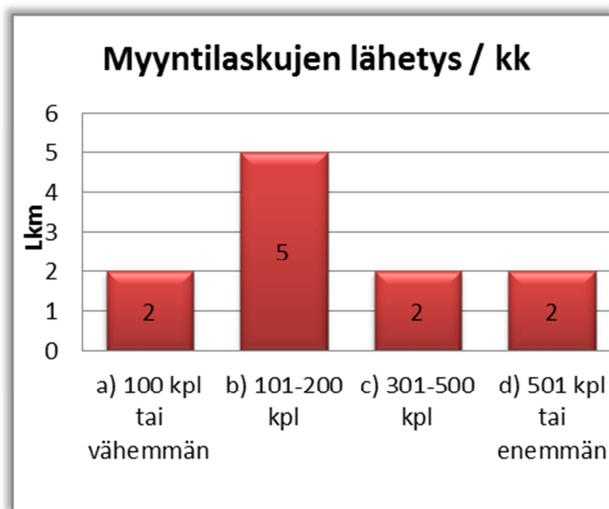
Suurin osa vastaajista, 73 % eli 8 vastaajaa sijoittui 1-50 miljoonan liikevaihtoon. Kaksi vastaajista oli liikevaihdoltaan yli 101 miljoonaa ja yksi alle 1 miljoonaa. Yksikään vastaajista ei sijoittunut 51 -100 miljoonan liikevaihtoon.



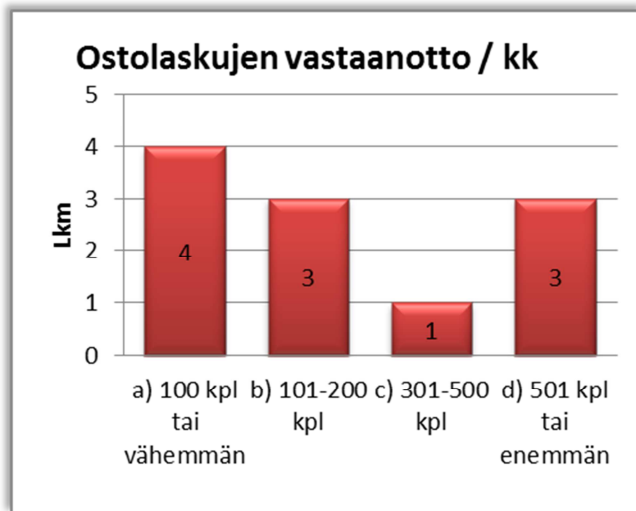
KUVIO 7. Liikevaihto.

Vaikka vastaajamäärä jäi vähäiseksi, vastaajista löytyi edustajia niin mikro-, pk- kuin suuryrityksistä. Tutkimuksen kannalta oli hyvä, että vastaajia oli kaikista ryhmistä.

Verkkolaskutuksen hyödyt ovat sitä paremmat, mitä enemmän laskuliikennettä on, siksi kartoitin kyselyn avulla vastaajien myynti- ja ostolaskumassaa kuukautta kohden.



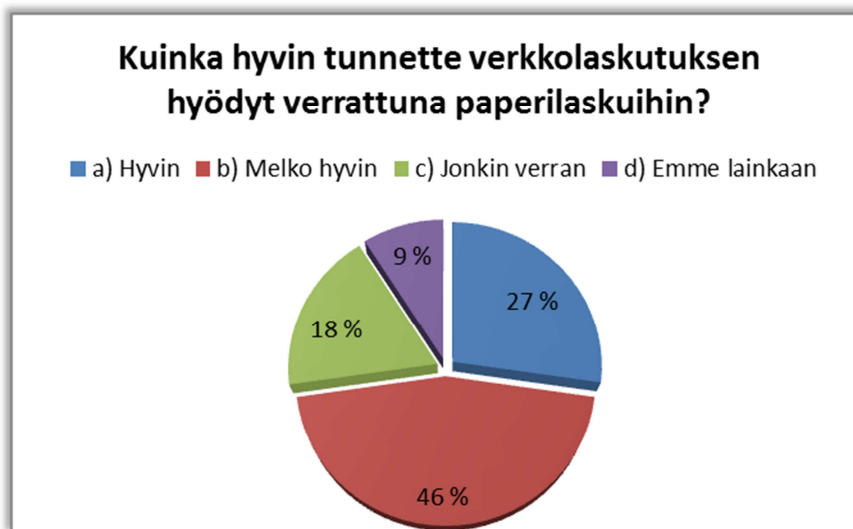
KUVIO 8. Myyntilaskujen määrä kuukaudessa.



KUVIO 9. Ostolaskujen määrä kuukaudessa.

Vastausten perusteella voi todeta, että laskumäärät niin myynti- kuin ostolaskuissa on suurimmalla osalla sitä luokkaa, että verkkolaskutukseen siirtyminen toisi selvästi hyötyä heidän laskujen käsittelyprosesseihin.

Halusin selvittää kuinka hyvin verkkolaskutus tunnetaan yritysten keskuudessa ja seuraava kuvio kertoo kuinka hyödyt tunnetaan.



KUVIO 10. Kuinka hyvin verkkolaskutuksen hyödyt tunnetaan.

Kuvion 10 perusteella verkkolaskuihin siirtymättömyys ei johdu yritysten tietämättömyydestä verkkolaskutuksesta, koska 46 % vastaajista vastasi tunnevan verkkolaskutuksen hyödyt melko hyvin ja 27 % hyvin. Ainoastaan 9 % eli yksi vastaaja ei tuntenut hyötyjä ollenkaan. Parannettavaa tietoisuudessa kuitenkin on, koska 18 % vastaajista

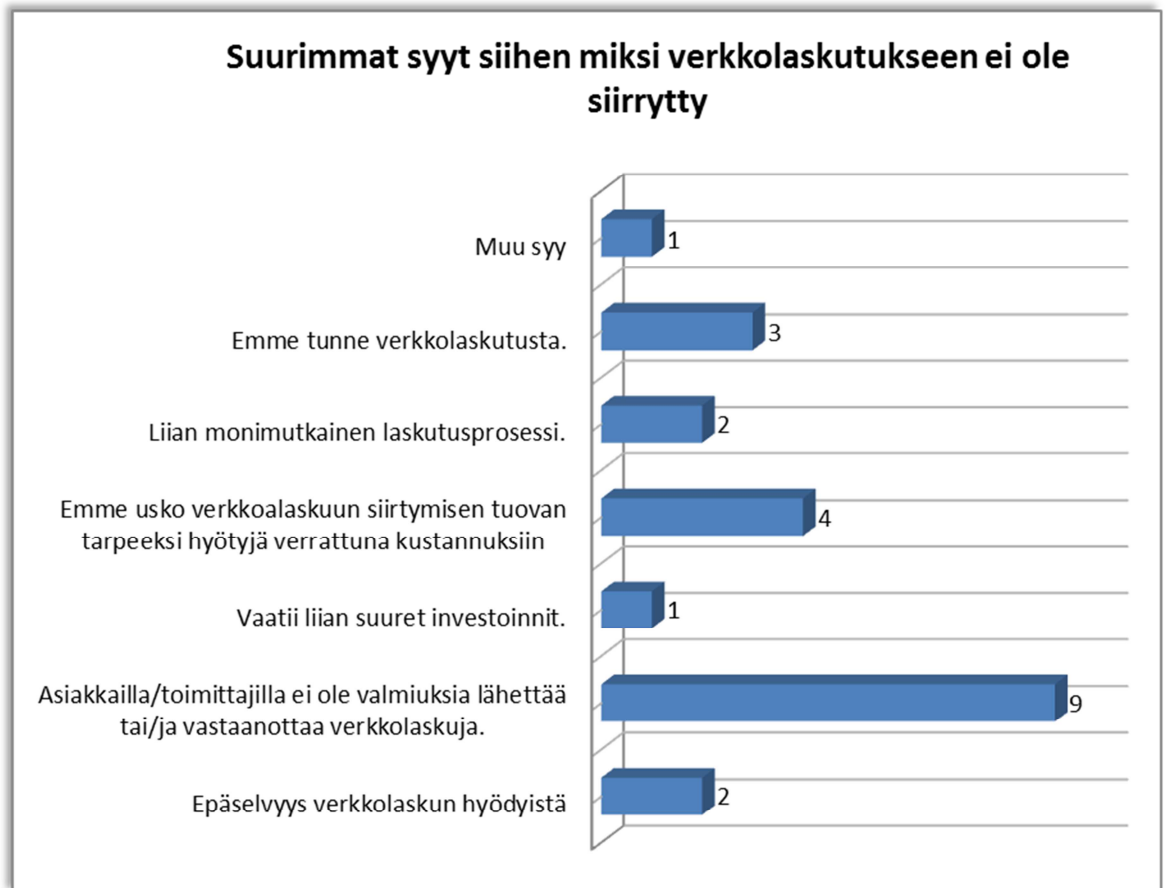
tunsi hyödyt vain jonkin verran ja 9 % ei ollenkaan. On tärkeää tuntea hyödyt, koska kukaan ei ryhdy siirtymisprosessiin jos hyödyt ovat epäselvät. Tämän perusteella olisi tarvetta tiedon lisäämiseen verkkolaskutuksesta. Verkkolaskutus on paljon esillä oleva asia ja kuvittelisi, että hyödyt tunnetaan, mutta vastausten perusteella aihe on osalle yhä tuntematon. Olisi siis syytä panostaa tiedon lisäämiseen, koska kukaan ei resursseja vaativaan siirtymisprosessiin ryhdy, jos hyödyt ovat epäselviä

Siirtymisen taustalla on usein pakottaminen ja etenkin suuremmat yritykset kehottavat asiakkaitaan siirtymään verkkolaskutukseen ilmoittamalla etteivät vastaanota muita kuin verkkolaskuja. Kyselyssä halusin selvittää ovatko toimeksiantajayrityksen toimittajat kohdanneet tämän ilmiön.



KUVIO 11. Onko verkkolaskutukseen siirtymistä vaadittu.

Kuviosta 11 näkee, että tämä pitää paikkaansa ja suurinta osaa, 82 % vastaajista on vaadittu siirtymään verkkolaskutukseen. Vaikka vastaajia on vaadittu siirtymään, siitä huolimatta siirtymistä ei ole tapahtunut. Tähän halusin suurimpia syitä selvittää monivalinta-kysymyksellä, jossa vastaaja sai valita kolme painavinta syytä miksi verkkolaskutusta ei ole jo otettu käyttöön.



KUVIO 12. suurimmat syyt miksi ei ole verkkolaskutukseen siirrytty.

Selkeästi suurimmaksi syyksi ilmeni, ettei vastaajien omilla asiakkailla ja toimittajilla ole valmiuksia verkkolaskutukseen ja siksi siirtymistä ei ole tapahtunut. Toisena suurena syynä on, ettei uskota verkkolaskutuksen tuomien hyötyjen olevan tarpeeksi suuria verrattuna kustannuksiin. Tämä on taas mielenkiintoinen näkemys, koska vastausten perusteella kuitenkin suurimmalla osalla laskumäärät kuukaudessa olivat sitä luokkaa että hyötyjä varmasti tulisi etenkin pitkällä tähtäimellä. Seuraavaksi suurimmat syyt näyttää olevan ettei verkkolaskutusta tunneta ja hyödyt ovat epäselvät. Tämä kertoo siis sen, että tietoa itse verkkolaskutuksesta ja sen tuomista hyödyistä kaivataan yrityksissä. Muuna syynä yksi vastaajista ilmoitti, että verkkolaskutukseen on aikomus siirtyä pikkuhiljaa. Tämä vastaus jäi vähän epäselväksi mitä sillä tarkkaan ottaen tarkoitetaan.

Kun suurimmat syyt siirtymättömyyteen oli selvitetty, halusin selvittää myös sitä onko nämä yritykset jotka verkkolaskutusta ei ole käyttöönsä ottaneet, edes harkinneet siirtymistä myöhemmin tulevaisuudessa.



KUVIO 13. Verkkolaskuihin siirtymistä harkinneet.

Huolestuttavaa on, että suurin osa vastaajista ei osaa sanoa tai ei ole edes harkinnut siirtymistä. Kaksi vastaajista on siirtymässä lähitulevaisuudessa. Toisaalta vastaus ”emme osaa sanoa” juontuu varmasti aikaisemmissa kysymyksissä esille tulleen tiedon puutteeseen. Näin ollen on selitettävissä se, ettei suurin osa vastaajista osaa sanoa onko siirtymistä harkittu, koska aihealue on osittain tai kokonaan tuntematon.

Jokainen verkkolaskuna tullut lasku tuo säästöä yritykselle, joten siksi olisi hyvä keksiä keinot kuinka mahdollisimman moni omista toimittajista saataisiin vaihtamaan laskut verkkolaskuihin. Viimeisenä kysyin toimittajien omia mielipiteitä siitä, mikä on heidän mielestä tehokkain tapa lisätä verkkolaskuihin siirtymistä. Seuraava kuvio 14 kuvaa vastauksia toimittajien mielipiteistä tehokkaimmaksi tavaksi lisätä verkkolaskuja.



KUVIO 14. Tehokkain tapa lisätä verkkolaskuihin siirtymistä.

Selkeästi tehokkaimpana keinona pidetään vaatimusta siirtyä verkkolaskuihin. Vaatimus siirtyä verkkolaskutukseen aiheuttaa paineita pienemmille toimijoille joilla on rajalliset resurssit, mutta siitä huolimatta se vastaajienkin mielestä on tehokkain keino lisätä verkkolaskutusta. Toisena keinona pidettiin tiedon lisäämistä, mikä heijastuu myös aikaisemmista vastauksista. Verkkolaskuihin liittyvä alennus ja muu keino saivat saman verran mielipiteitä, mutta muu keino jäi epäselväksi, koska vastausruutuun ei oltu vastattu mikä tämä muu keino olisi.

4.3 Johtopäätökset

Yksinkertaisimmillaan verkkolaskutukseen siirtyminen vaatii vain tietokoneen, internetiyhteyden, taloushallinnonohjelmiston, jolla voi vastaanottaa verkkolaskuja sekä operaattorin tai pankin, jonka kanssa tehdä sopimus verkkolaskujen välityksestä. Yritykset kokevat, että siirtyminen ei kuitenkaan ole niin yksinkertaista kuin miltä kuulostaa ja tutkimukseni tarkoitus oli selvittää mistä siirtymättömyys johtuu.

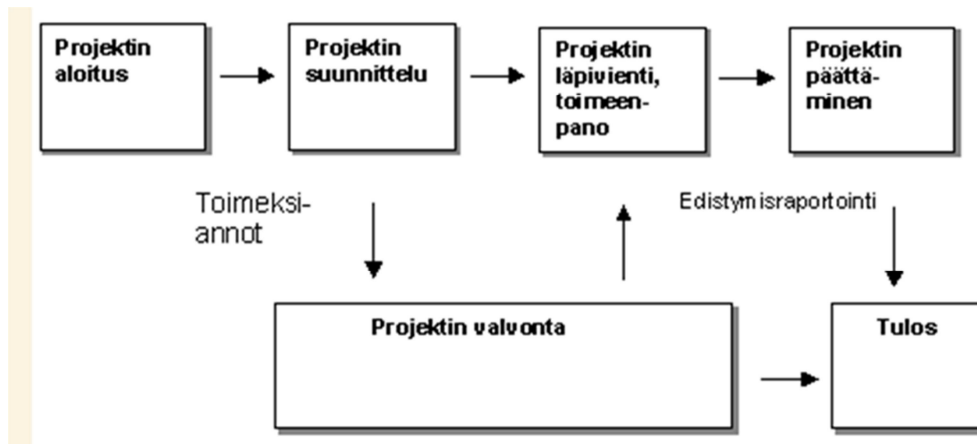
Suurimpana esteenä vastaajat näkivät sen, etteivät omat asiakkaat ja toimittajat ole siirtyneet verkkolaskuihin. Tehokkaimmaksi keinoksi kyselyni perusteella tähän on vaatimus siirtyä verkkolaskuihin. Esteenä oli myös useimmalla se, ettei hyötyjä koettu tarpeeksi suuriksi kustannuksiin nähden.

Vastausten perusteella tiedon lisääminen olisi merkittävä tekijä, jolla olisi vaikutusta siirtymiseen. Kysyessäni kuinka hyvin verkkolaskutuksen hyödyt tunnetaan, suurin osatunsi hyödyt, mutta niitäkin oli jotka vastasivat tuntevansa vain jonkin verran tai ei lainkaan. Oletus on, että verkkolaskutuksen hyödyt ovat jo lähestulkoon kaikkien tiedossa, mutta on tärkeää huomioida se, että yhä on niitä joille koko käsitys on vieras. Se, että suurin osa vastaa tuntevansa hyödyt luo automaattisesti oletuksen siitä, että verkkolaskutus tunnetaan prosessina ja tietoa siitä ei tarvita. Kysyessäni kuitenkin suurimpia esteitä siirtymättömyyteen vastauksissa esiintyi, että verkkolaskutusta ei tunneta, laskutusprosessi on monimutkainen ja joillakin oli epäselvyyttä hyödyistä. Näiden perusteella voi päätellä, että lisätietoa yrityksissä kaivataan. Päätellä voi myös sen, että hyödyt saatavat olla selvillä, mutta itse käytännön taso, eli se kuinka siirtyminen tapahtuu ja kuinka laskutusprosessi todellisuudessa toimii, saattaa olla epäselvänä. Tämä on merkittävä

hidastava tekijä siirtymisessä. Ei kukaan lähde muutosprosessiin jos aihealue on epäselvänä.

Yhteenvetona suurimmat esteet ovat siis omien asiakkaiden puuttuvat valmiudet, ajatus etteivät hyödyt tunnu olevan tarpeeksi suuria kustannuksiin nähden ja epätietoisuus. Tehokkaimmat keinot lisätä verkkolaskutusta ovat vaatimus siirtyä verkkolaskuihin ja tiedon lisääminen. Yritysten on varsinaisesti vaikea itse vaikuttaa tietoisuuden lisäämiseen, joten mielestäni verkkolaskuoperaattoreiden olisi otettava tämä omaksi kehityskohteeksi tarjoamalla lisätietoa ja apua siirtymiseen, sillä yrityksissä selkeästi on ongelmana se, että tarvitaan käytännön neuvoja siihen, miten verkkolasku saadaan konkreettisesti siirrettyä osaksi yrityksen toimintaa. Apu ja neuvot kuinka verkkolaskutus konkreettisesti saadaan osaksi yrityksen taloushallinnonprosesseja, olisi varmasti merkittävä tekijä verkkolaskutukseen siirtyvien yritysten lisäämiseen, koska jos suuri osa verkkolaskutuksen ulkopuolelle jääneitä ovat pääsääntöisesti pienemmät yritykset, voi päätellä, että taloushallinnon osaaminen on todennäköisesti heidän osallaan erittäin kaipa-alasta ja apua tarvitaan.

5 VERKKOLASKUTUS AKTIVOINTI -PROJEKTIN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS



KUVIO 15. Projektin vaiheet.

5.1 Projektin lähtötilanne ja aloitus

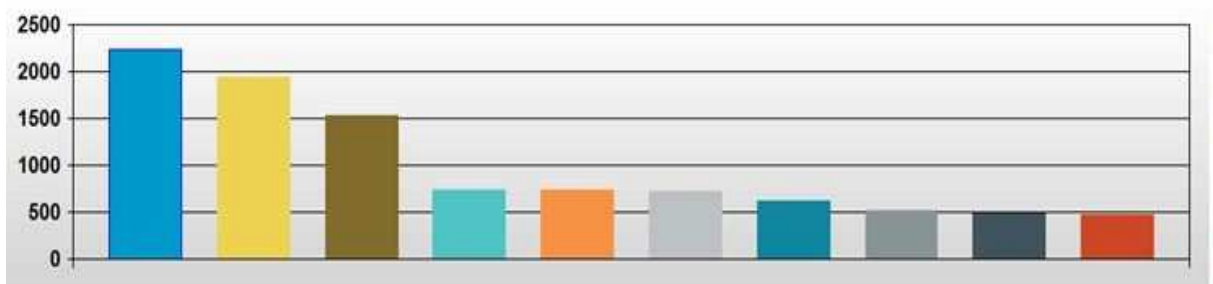
Projektin aloitus lähti tarpeesta saada nostettua John Deere Forestry Ab:n ostolaskujen verkkolaskujen määrää kokonaislaskumäärästä. Lähtötilanteessa verkkolaskujen osuus oli minimaalinen; vain muutama prosentti kokonaismäärästä. Tavoitteena oli saada toimittajat aktivoitua niin, että he siirtyvät verkkolaskutukseen. Tavoitteeksi määriteltiin myös se, että vähintään PDF -laskuihin siirryttäisiin jos verkkolaskuvalmiuksia ei ole tällä hetkellä. Projektin tarkoituksena oli myös kartoittaa aikovatko tavarantoimittajat siirtyä lähitulevaisuudessa verkkolaskutukseen jos siihen ei tällä hetkellä mahdollisuutta ole.

5.2 Aktivointiprojektin suunnittelu ja toteutus

Toimittajien aktivoiminen verkkolaskutukseen on tärkeää, jotta saadaan helposti ne siirtymään joilla valmiudet jo ovat. Tavoitteena on myös herätellä ne toimittajat verkkolaskuihin, joilla valmiuksia ei ole.

5.2.1 Toimittajien tutkiminen ja ryhmittely

Tehokas toimittajien aktivointiprojekti vaatii ensin toimittajiin tutustumista. On tutkittava toimittajien laskutusmäärää, kokoa sekä verkkolaskuvalmiuksia ennen kuin voi lähteä suunnittelemaan kohdistettua aktivointikampanjaa. Tärkeää on myös kiinnittää huomio avaintoimittajiin, koska helpoin tapa lisätä verkkolaskujen määrää on saada laskutusmääriltä suurimmat toimittajat siirtymään verkkolaskuihin. John Deere Forestry Ab:n kymmenen suurimman toimittajan laskumäärät näkyvät seuraavassa kuviossa.



KUVIO 16. Suurimmat toimittajat ja niiden laskumäärät vuodessa.

John Deere Forestry Ab:n suurimmista toimittajista vain 30 % oli lähtötilanteessa verkkolaskuttajia.



KUVIO 17. Suurimpien toimittajien laskumuodot ennen aktivointia.

Toimittajien tutkimisen aloitin rakentamalla kaikista Ruotsin yksikön toimittajista excel-listan, johon keräsin toimittajien tietoja. Listaani keräsin muun muassa seuraavia tietoja:

toimittaja, tiedon lähettääkö jo Suomen yksikköön verkkolaskuja, verkkolaskujen mahdollinen lähetys ja vastaanotto valmius, yhteyshenkilö tai yhteystiedot johon lähettää tuleva aktivointiviesti sekä laskutusmäärä vuositasolla.

Supplier	Name	WJ	lähettää	vastaanottaa	OVT-tunnus	operaattori	välittäjän tunnus	yhteystieto	Invoice Count

KUVIO 18. Excel -lista johon keräsin tietoja.

Toimittajien yhteystietoja keräsin vanhoilta ostolaskuilta, TIEKEN www- sivuilta, joilta löytyy kaikki suomalaisten yritysten verkkolaskuosoitteet sekä yritysten omilta kotisivuilta. Kun tarvittavat tiedot listaan oli etsitty, oli mietittävä millä kriteereillä tavarantoimittajat ryhmitellään, jotta aktivointi saadaan kohdistettua mahdollisimman tehokkaasti. Listan avulla oli tarkoitus hahmottaa ensimmäisenä se, löytyykö toimittajista sellaisia jotka jo lähettäisivät verkkolaskuja Suomen yksikköön, mutta eivät jostain syystä vielä Ruotsiin. Näistä muodostuisi jo yksi kohderyhmä, joille voisi lähettää aktivointikampanjaviestin, jonka tarkoitus on vain kehottaa siirtymään verkkolaskutukseen ilman mitään muita vaihtoehtoja.

Tämän ryhmän lisäksi tutkin, millä tavoin muita toimittajia voisi ryhmitellä.

Toimittajatietoja tutkiessa tulin lopputulokseen, että ryhmittelen toimittajat neljään ryhmään. Ne joilla valmiudet verkkolaskutukseen on, mutta eivät lähetä verkkolaskuja, ne joilla valmiudet ovat ja lähettävät jo verkkolaskuja Ruotsin yksikköön, ne joilla valmiuksia ei ole ja ryhmä joiden valmiuksista ei löytynyt tietoa, eli heidän valmiudet olivat epätiedossa.

Ryhmä jotka jo lähettävät verkkolaskuja jäi automaattisesti pois kohderyhmästä, jolle aktivointi suunnattaisiin. Kun toimittajien tutkiminen, määrittely ja ryhmittely oli tehty, oli suunniteltava aktivointikampanjan aktivointikirjeiden sisältö.

5.2.2 Aktivointiprojektin viestien suunnittelu ja lähetys

Toimittajien ryhmittelyn jälkeen, alkoi aktivointiviestien sisällön suunnittelu. Tavoitteena oli suunnitella tehokkaat viestit joiden sisältö on jämäkkä, mutta kuitenkin kohtelias.

Viestien suunnittelussa päädyin tekemään kaksi eri sävyistä kirjettä, toisen tarkoitus oli olla houkuttelu -tyylinen viesti ja toisen siirtymiseen kehottava. Houkuttelutyypinen kirje oli tarkoitus suunnata niille joilla valmiuksia ei ole ja niille joiden valmiuksista ei tiedetty. Tarkoitus tässä kirjeessä oli olla houkutteleva, jossa lyhyesti tuotaisiin esille verkkolaskutuksen helppous, etu ja hyödyt niin lähettäjälle kuin vastaanottajallekin. Vaikka tavoitteena oli se, että verkkolaskutukseen siirryttäisiin, haluttiin tietoa myös niistä joilla valmiuksia siirtymiseen ei nyt ole, mutta jotka ovat mahdollisesti ajatelleet siirtyä laskutukseen myöhemmin. Tämä on arvokasta tietoa, jotta tiedetään kuinka moni on ajatellut tulevaisuudessa siirtyä, vaikka ei vielä ajankohtaista olisikaan.

Aktivointiviestit lähetettiin keskiviikkona 18.7. yhteensä 100 toimittajalle. Näistä kahdeksan oli sellaisia joilla verkkolaskuvalmiudet löytyvät jo, mutta eivät vielä lähettäneet verkkolaskuja Ruotsin yksikköön. Loput toimittajista olivat sellaisia joilla ei valmiuksia joko ollut tai joiden valmiuksista ei löytynyt tietoa, muuta kuin se etteivät ainakaan vielä verkkolaskuja Ruotsin yksikköön läheta. Kohderyhmiksi olin ottanut laskutusmäärältä merkittävimmät toimittajat, mutta näiden lisäksi otin mukaan myös pienempiä laskutusmääriä lähettävät toimittajat. Aktivointikampanjan kohderyhmä koostui kokonaisuudessaan toimittajista, joiden laskutusmäärä edellisvuonna oli ollut välillä 60 - 2500 kpl, näin ollen kohderyhmään kuuluivat toimittajat laskuttavat kuukausittain 5- 208 laskua kuukaudessa.

5.3 Aktivointikampanjan seurantavaihe

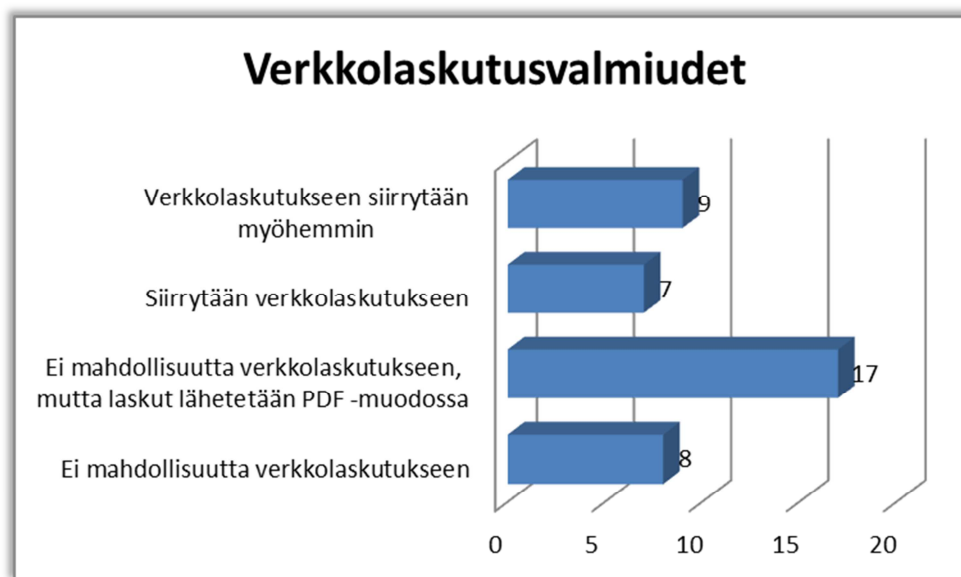
Kun aktivointikampanja oli toteutettu ja aktivointikirjeet lähetetty yrityksille, alkoi projektin seurantavaihe. Kampanjaviesteihin oli laitettu päivämäärä 8.8.2012, mihin mennessä toivottiin vastausta toimittajalle sopivasta laskutustavasta.

Tällaisessa projektissa seurantavaihe on oltava pidempi, mutta opinnäytetyölleni otin oman henkilökohtaisen seuranta-ajan joka oli kaksi kuukautta pitkä. Seuranta-ajan aikana oli tarkoitus tarkastella saapuneita vastauksia sekä sitä onko verkkolaskutukseen siirtynyt kukaan kampanjan vaikutuksesta ja onko laskumäärissä ja – muodoissa tapahtunut minkäänlaista muutosta. Loppujen lopuksi oman kahden kuukauden seuranta-aikani lisäksi tarkastelin tuloksia vielä vuoden vaihteessa.

5.4 Verkkolaskutus aktivointiprojektin lopputulos ja johtopäätökset

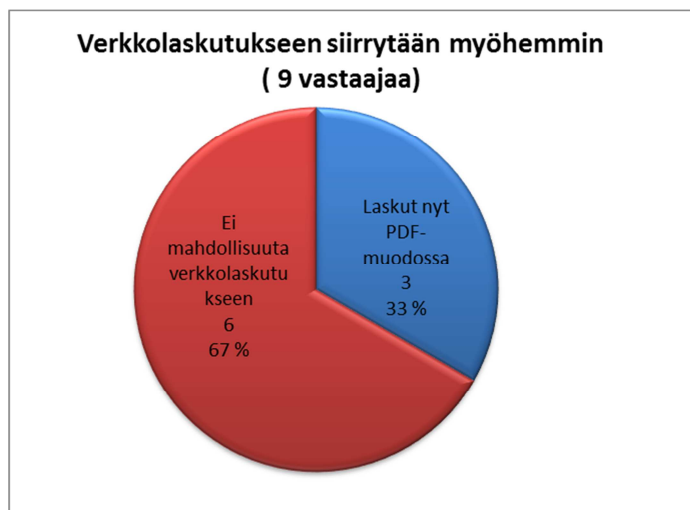
Aktivointiprojekti toi omat haasteensa matkaan, mutta lopputulosta tarkastellessa jonnäköistä muutosta oli havaittavissa lyhyelläkin seuranta-ajalla. Seurantajaksolla kahden kuukauden aikana oli vastauksia verkkolaskutusvalmiuksista saapunut 33 kpl. Vastauksia ilmoitettiin myös soittamalla ja näitä määriä ei ole pystynyt kartoittamaan. Moni oli myös selvästi reagoinut kampanjaan ilmoittamatta siirtymisestä verkkolaskuihin tai PDF -laskuihin, koska tuloksia seuratta oli havaittavissa muutoksia verkkolaskujen määrissä ja laskujen muodoissa.

Tarkastellessa kahden kuukauden seurantajakson aikana tulleita vastauksia oli havaittavissa, että suurimmalla osalla ei ollut verkkolaskutusmahdollisuuksia tällä hetkellä. Seuraavaan taulukkoon on koottu kaikki aktivointikampanjan seurauksena tulleet sähköpostivastaukset.



KUVIO 19. Verkkolaskuvalmiudet.

Suurimmalla osalla vastaajista ei ollut verkkolaskutukseen valmiuksia tällä hetkellä, mutta positiivista on se, että moni vastasi lähettävänsä laskut jatkossakin tai siirtyvänsä aktiivoinnin seurauksena kuitenkin PDF -laskuihin. Vastaajista 7 eli noin 21 % vastasi siirtyvänsä heti pyydettyyn määräaikaan mennessä verkkolaskutukseen mikä on varsin kohtuullinen määrä. Erittäin hyvänä voi myös pitää sitä, että kuitenkin 27 % on ajatellut siirtyä lähitulevaisuudessa verkkolaskutukseen.



KUVIO 20. Verkkolaskutukseen myöhemmin siirtyvien nykytila.

Kuvio 20. kuvaa yhdeksän vastaajan nykyisiä valmiuksia, jotka ovat vastanneet siirtyvänsä verkkolaskutukseen myöhemmin. Niistä jotka vastasivat siirtyvänsä myöhemmin verkkolaskutukseen suurin osa (67 %) on sellaisia joilla ei mahdollisuutta verkkolaskutukseen ole, eivätkä lähetä laskujaan myöskään PDF – muodossa. On hyvä, että ajatus siirtymiseen on olemassa näillä yrityksillä, kunhan se myös tulee toteutumaan. PDF -laskuja lähettävät on hyvä saada siirtymään verkkolaskutukseen, jotta saa täyden hyödyn sähköisestä laskuttamisesta ja manuaalisia työvaiheita pois laskutusprosessista. Näin ollen on hyvä, että nämäkin yritykset ovat jo ajatelleet viedä laskutuksensa entistä tehokkaammalle tasolle, kun ajatuksissa on siirtyminen PDF -laskuista verkkolaskuihin.

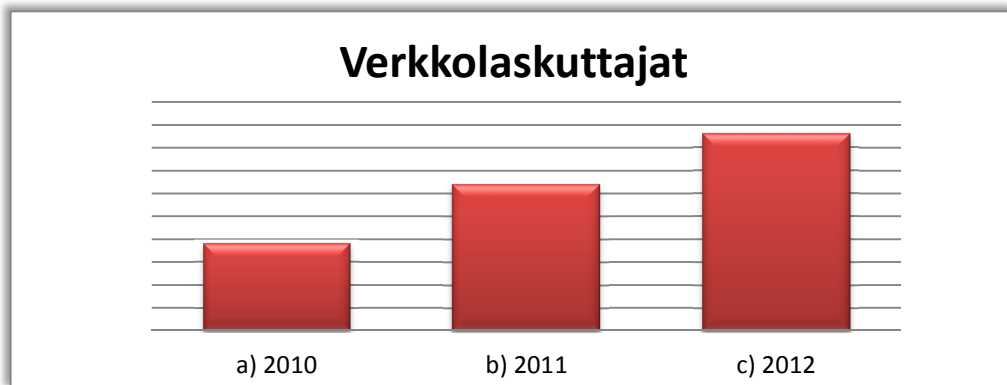
Tarkastellessa verkkolaskutuksen vaikutusta vuodenvaihteen jälkeen on havaittavissa selkeitä muutoksia vuoteen 2011 verrattuna, joten voi olettaa, että verkkolaskutusaktiivoinnilla on ollut positiivinen vaikutus.

Kymmenen suurimman toimittajan joukosta yksi oli siirtynyt verkkolaskuihin, joten suurimmista laskuttajista 40 % on verkkolaskuttajia. Loppuja avaintoimittajia tarkastellessa, jotka eivät ole siirtyneet verkkolaskuihin huomasi, että näitä yhdistävä tekijä on se, etteivät ne ole kotimaan toimittajia.



KUVIO 21. Suurimpien toimittajien laskumuodot aktivoinnin jälkeen.

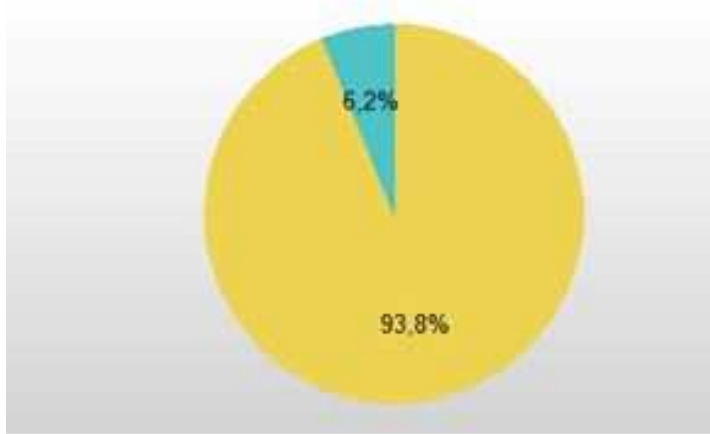
Kaikkien toimittajien saaminen siirtymään verkkolaskutukseen on prosessi, joka tapahtuu pikkuhiljaa, mutta jota voi edesauttaa aktivoimalla toimittajia. Kuvio 22 kuvastaa kuinka Ruotsin yksikössä verkkolaskuttajien määrä on noussut pikkuhiljaa vuodesta 2010.



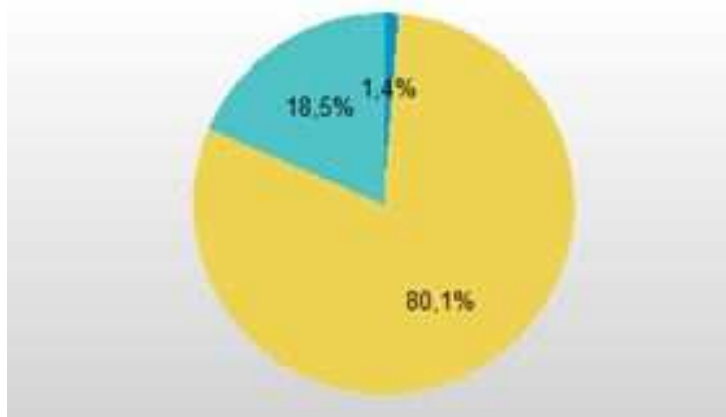
KUVIO 22. Verkkolaskuttajien määrän muutos kolmen vuoden ajalta.

Seuraavat kuviot 23 ja 24 kuvaavat verkkolaskujen määrää vuosina 2011 ja 2012 laskujen kokonaismäärästä. Kuvioiden perusteella on selvästi havaittavissa se, että verkko-

laskumäärä on saatu kasvatettua huomattavasti suuremmaksi. Tämä selittyy selvästi yhden avaintoimittajan siirtymisestä verkkolaskutukseen.



Kuvio 23. Laskuista 6,2 % verkkolaskuja vuonna 2011.



KUVIO 24. Laskuista 18,5 % verkkolaskuja vuonna 2012.

Verkkolaskutukseen siirtymisessä on omat haasteensa ja niin kuin tutkimuksenikin osoitti, suurimmaksi esteeksi siirtymisessä on muodostunut se, ettei toimittajien omilla asiakkailla ole valmiuksia verkkolaskujen lähetykseen ja vastaanottoon.

Aktivointikampanjan tehtyä voin todeta, että toimittajien aktivointi on tehokas keino kasvattaa verkkolaskujen määrää, mutta se on pitkä prosessi jossa muutoksia tapahtuu pikkuhiljaa ja tällainen aktivointi tulisi toistaa tietyin väliajoin eikä jättää yhteen kertaan, jotta maksimoidaan aktivoinnin vaikutus toimittajien suuntaan. Ongelmaksi sähköpostitse tehdyssä aktivoinnissa muodostuu se, ettei tiedä kuinka viestit menevät perille vai hukkuvatko viestit matkan varrella yritysten sähköpostimassaan ja luetaanko niitä ylipäättään ollenkaan. Tehostaakseen aktivointia, voisi aktivointiin mielestäni ottaa myös puhelimitse tapahtuvan aktivoinnin. Uskoisin tämän tehostavan aktivointia entisestään, koska henkilökohtainen kontakti on aina tehokkaampi kuin sähköinen kirje.

Voi siis todeta, että verkkolaskuihin aktivoiminen on suuremmalla yrityksellä, jolla on paljon toimittajia, pitkä ja haastava projekti, joka vaatii aikaa ja tehokasta aktivointia toimittajien suuntaan. Tehokkaasta aktivoinnista huolimatta suurimpana haasteena on pientoimittajien saaminen verkkolaskutukseen. Todennäköistä myös on se, etteivät nämä pienimmät toimittajat lähde verkkolaskutukseen ollenkaan aika- ja raharesurssien vuoksi, joten näiden kohdalla voisi tähdätä siihen, että laskut tulisi edes PDF -muodossa. Tehokkain keino kasvattaa verkkolaskujen osuutta olisi tietysti karsia pientoimittajien määrän mahdollisimman pieneksi eli suosia vain verkkolaskuttajia ja saada omat volyymitoimittajat siirtymään verkkolaskuihin. Tämä tosin luo paineita pientoimittajille kun riskinä on tippua verkostosta pois jos verkkolaskutusmahdollisuutta ei ole.

Kaiken kaikkiaan työni tavoite aktivointiprojektin osuudelta onnistui, koska projektilla on selvästi ollut vaikutusta verkkolaskujen osuuteen kokonaislaskumäärästä. Tarkastellessa myös niitä yrityksiä joilla valmiudet verkkolaskutukseen oli, mutta eivät jostakin syystä verkkolaskutukseen John Deere Forestry Ab:n kohdalla olleet lähteneet, siirtyivät lähes kaikki verkkolaskuihin. Aktivoinnin seurauksena oli niitä jotka välittömästi siirtyivät verkkolaskuihin, mutta vaikka monen osalta ei siirrytty, huomasi, että jämäkän asiallisella viestillä toimittajiin sai sen verran toimintaa aikaiseksi, että he ilmoittivat kuitenkin sähköpostein ja soittamalla tilanteensa verkkolaskutuksen suhteen. Moni ilmoitti siirtyvänsä verkkolaskuihin lähitulevaisuudessa, mutta siirtyvänsä tällä hetkellä PDF -laskuihin. Ilmeni myös sitä, että verkkolaskuihin siirtymiseen pyydettiin tarkempaa neuvoa ja kaivattiin apua. Tämäkin toi esille kyselyni lisäksi sen, että tietoa selkeästi kaivataan lisää, kuinka verkkolaskuihin konkreettisesti siirytään.

5.4.1 Tutkimuksen tuomat haasteet

Projektin läpiviennin jälkeen projektia tarkastellessa huomasi hyvin, mitkä olivat projektin tuomat suurimmat haasteet sekä mitä tekisi toisin jatkossa samanlaista projektia tehtäessä.

Suurimpia haasteita näytti olevan selkeästi projektin ajankohta. Kesälomakausi toi oman haasteensa, joka selvästi heikensi jonkin verran projektin vaikutusta. Aktivointiviestien saavutettavuus rajoittui kun vastuuhenkilöt olivat kesälomilla.

Yhtenä haasteena oli myös varmasti kieli. Jälkikäteen mietittynä, projektin vaikutusta olisi voinut saada tehostettua tekemällä aktivointikampanja myös ruotsin kielellä, koska kohderyhmässä oli ruotsinkielisiä yrityksiä niin heille olisi voinut olla mieluisampaa saada oman kielinen viesti. Suuryrityksissä tämä tuskin on ollut ongelma, koska englanninkieli on kansainvälinen yhteinen kieli, mutta positiivinen vaikutus olisi varmasti ollut pienten yritysten kohdalla.

Myös yhteystietojen löytäminen tai saaminen oli yksi haaste. Joillekin yrityksille ei löytynyt tai saanut suoraan tietyn vastuuhenkilön suoraa osoitetta, joten osa aktivoinneista meni niin sanottuun yrityksen yleiseen sähköpostiin, joten sanoma ei ole välttämättä koskaan päätenyt laskutuksesta vastaavien ja päättävien henkilöiden saataville.

Jos vastaavanlainen projekti tehtäisiin uudestaan, niin panostaisin tehokkaampaan ajankohtaan, ottaisin kieleksi vielä ruotsin ja panostaisin tarkempien yhteystietojen etsimiseen joidenkin yritysten kohdalla.

6 POHDINTA JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Verkkolaskutus on ajankohtainen aihe yrityksissä ja paljon puhutaan sen tuomista haasteista saada omat toimittajat ja asiakkaat siirtymään verkkolaskutukseen. Työni koostui verkkolaskutusaktivointi – projektin toteuttamisesta ja kyselystä, jonka tarkoitus oli selvittää suurimpia esteitä miksi verkkolaskuihin ei ole siirrytty. Projektin toteutin alusta loppuun itsenäisesti. Aktivointiprojektin toteuttaminen oli mielenkiintoista toteuttaa ja se avasi hyvin haasteet joita aktivointiprojektin toteuttaminen tuo yritykselle. Oli myös mielenkiintoista nähdä käytännössä kuinka haasteellisesta projektista on loppujenlopuksi kyse.

Pääsääntöisesti voi todeta, että verkkolaskutus on jo arkipäivää suurissa yrityksissä kun taas pienemmissä siihen ei ole siirrytty tai sitä ei edes harkita. Kyselyni perusteella verkkolaskutuksen ulkopuolelle ovat jääneet pääsääntöisesti pienet ja/tai keski-suuret yritykset joilla omat toimittajat ja asiakkaat eivät ole siirtyneet verkkolaskutukseen. Suurena syynä siirtymättömyyteen esiintyi myös se, ettei hyötyjä koeta tarpeeksi suuriksi kustannuksiin nähden sekä tiedon puute. Aktivointiprojektini toi kuitenkin esille sen, että löytyy myös suuria yrityksiä jotka eivät verkkolaskuihin siirtyneet ja näissä yhdistävänä tekijänä oli se, että toimittajat ovat ulkomaalaisia. Tästä voisi päätellä, että ongelmia saattaa olla standardien yhteensopivuudessa. ISO2022 standardin pitäisi tuoda tähän ratkaisu, koska tavoitteena onkin siirtyä kansainvälisesti vain tähän yhteen standardiin, jotta yhteensopivuusongelmat väistyvät.

Niin kuin kyselynikin osoitti, tehokkaimmat keinot verkkolaskutuksen lisäämiseksi koettiin vaatimus siirtyä verkkolaskuihin ja tiedon lisääminen. Haastavinta on saada pien-toimittajat siirtymään verkkolaskuihin, joten helpoin tapa kasvattaa verkkolaskujen määrää on saada ensimmäisenä volyymitoimittajat siirtymään verkkolaskutukseen.

Tehokas keino verkkolaskujen kasvattamiseen on toimittajien aktivoiminen. Aktivoinnin avulla tavoitetaan ne toimittajat joilla verkkolaskutusvalmiudet jo ovat ja tuodaan verkkolaskutus niiden tietoisuuteen kenellä sitä ei vielä ole. Monesti nämä aktivointiviestit ovat ilmoituksia, että verkkolaskuihin siirrytään ja paperilaskuja ei oteta enää vastaan. Toimittajien aktivoiminen on pitkä ja haastava projekti, koska kerrasta ei kaik-

kia saada verkkolaskutukseen siirtymään. Jotta mahdollisimman hyvä verkkolaskuaste saataisiin, vaatii se resurssit pitkään ja aktiiviseen verkkolaskutusaktivointiin.

Jos yritys on jatkossa itse kiinnostunut toteuttamaan ja jatkamaan toimittajien aktivointia, eikä ulkoista sitä jonkun muun toteutettavaksi, olisi hyvä päättää vastuuhenkilö joka ottaa aktivoinnin pidemmän tähtäimen projektiksi. Hyödyn maksimoimiseksi aktivointia tulisi toistaa tietyin väliajoin ja seurata verkkolaskuihin siirtyneitä ja niitä jotka, eivät kehotuksista huolimatta siirry. Selkeitä muutoksia verkkolaskumääriin tulisi kun saataisiin muutamat ulkomaiset avaintoimittajat siirtymään verkkolaskuihin, joten jos aktivointia jatketaan, ensimmäisenä lähtisin ottamaan selvää, onko syy siirtymättömyyteen standardiongelmasta vai jokin muu. Standardiongelma johtuva syy korjaantuu vasta kun saadaan yhtenevät standardit kansainväliseen toimintaan, mutta syyn ollessa jokin muu, siihen voidaan vaikuttaa nopeammin. Aktivointiin voisi ottaa mielestäni myös henkilökohtaisen kontaktoinnin mukaan, näin selviäisi varmasti entistä paremmin myös syyt mikä toimittajia mietityttää, hidastaa tai estää siirtymisen suhteen.

Verkkolaskujen kokonaismäärään voidaan myös vaikuttaa sillä, että ostajat ottavat esille jo tilausten ja kaupankäyntien yhteydessä verkkolaskutuksen ja vaatisivat laskut verkkolaskuina. Tämä tosin johtaa siihen, että pienet ja keskisuuret yritykset, jotka verkkolaskutukseen eivät ole lähteneet tai eivät ole aikoneetkaan lähteä, ovat vaarassa tippua yhteistyöverkostosta pois. Tosin totuus on, että tehokkuuteen tähtäävässä liike-elämässä alkaa olla jo välttämättömyys siirtyä nykyaikaisiin laskutuskäytäntöihin, joten pientenkin yritysten on hyvä etsiä itselleen sopivat ratkaisut verkkolaskutukseen siirtymisessä. Yritykset tähtäävät siihen, että tulevaisuuden taloushallinto ja laskutus ovat täysin sähköistettyjä.

LÄHTEET

Basware. 2012. Paperilasku menetti voimansa. Luet-
tu 1.6.2012. <http://www.basware.fi/ajankohtaista/uutiset/paperilasku-menetti-voimansa>

Basware. 2011. Yhä useampi talousammattilainen arvioi verkkolaskun läpimurron jo tapahtuneen. Luettu 2.7.2012. <http://www.basware.fi/ajankohtaista/uutiset/yha-useampi-talousammattilainen-arvioi-verkkolaskun-lapimurron-jo-tapahtuneen>

Basware. 2012. Tutkimus: Verkkolasku, automaatio ja liikeyritysten kanssakäynti avoimessa verkossa. Luettu 7.7.2012. <http://www.basware.com/knowledge-center/verkkolaskututkimus-2012>

Finanssialan keskusliitto. 2012. Finvoice- palvelun kuvaus 2012. Luettu 5.5.2012. <http://www.fkl.fi/teemasivut/finvoice/finvoice-tuotekuvaus/Sivut/default.aspx>

Granlund, M., Malmi, T. 2004. Tietotekniikan mahdollisuudet taloushallinnon kehittämiseksi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Itella. 2012. Tietoa verkkolaskusta. Luettu 8.6.2012
<https://www.verkkolasku.info/a/ec/vlinfo/info?infopage=0>

Jaatinen, P. 2009. Sähköistyvän taloushallinnon innovaatioiden kehitys ja niitä koskevat merkitykset ja diskurssit alan ammattilehtikirjoittelussa. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

John Deere Forestry Oy. 2012. Intranet.

John Deere. 2012. Yhtiömme. Luettu: 02.07.2012.
http://www.deere.fi/wps/dcom/fi_FI/our_company/our_company.page?

Kajaanin ammattikorkeakoulu. n.d. Opinnäytetyöpakki 2012 Luettu: 1.7.2012.
<http://193.167.122.14/Opari/ontTukiToimTutk.aspx#Periaatteet>

Kauppakamari. 2012. Pk-yrityksille oikeat tiedot verkkolaskutuksen eduista. Luettu: 8.8.2012.<http://kauppakamari.fi/2012/01/10/pk-yrityksille-oikeat-tiedot-verkkolaskutuksen-eduista/>

Kontto, Johanna 2009. Verkkolaskutuksen käyttöönotto ja leviäminen innovaatioiden ja diffuusioteorian ja paradoksien näkökulmasta. Pro gradu – tutkielma.

KVALIMOTV. 5.5 Tapaustutkimus. Luettu 15.5.2012.
http://www.fsd.uta.fi/metodologia/metodologia/kvali/L5_5.html

Kirjanpitolaki 30.12.1997/1336

Kurki, M., Lahtinen, M. & Lindfors, H. 2011. Verkkolasku käyttöön. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Lahti, S., Salminen, T. 2008. Kohti Digitaalista taloushallintoa. Juva: WSOY.

Metallitekniikka.2009. Verkkolasku kompastelee järjestelmien yhteensopimattomuuteen. Luettu 01.08.2012.
<http://lehtiarkisto.talentum.com.elib.tamk.fi/lehtiarkisto/search/show?eid=1537611>

Micro PC. 2011. Siirtyisinkö verkkolaskutukseen?. Luettu 20.6.2012.
<http://lehtiarkisto.talentum.com.elib.tamk.fi/lehtiarkisto/search/show?eid=2316793>

Penttinen, E. (2008). Electronic Invoicing Initiatives in Finland and in the European Union – Taking the Steps towards the Real-Time Economy.

Postita.fi. 2011. Verkkolasku ja PDF-liitteet. Luettu 29.6.2012.
<https://postita.fi/blog/fi/2011/03/verkkolasku-ja-pdf-liitteet/>

Suomen yrittäjät. 2012. Verkkolasku. Luettu 28.5.2012.
<http://www.yrittajat.fi/fi-FI/verotjarahat/taloushallinto/verkkolasku/>

Suomen yrittäjät.2012. Sähköinen taloushallinto. Luettu.29.5.2012.

Taloussanomat. 2012. Verkkolaskunkäyttö kaksinkertaistui vuodessa. Luettu 1.7.2012.
<http://www.taloussanomat.fi/yrittaja/2012/06/18/verkkolaskun-kaytto-kaksinkertaistui-vuodessa/201231771/137>

Taloussanomat. 2012. Verkkolaskuun siirrytään vihreyden takia. Luettu 15.5.2012.
<http://www.taloussanomat.fi/yritykset/2012/03/29/verkkolaskuun-siirrytaan-vihreyden-takia/201226352/12>

Tieke. n.d. Opas verkkolaskutukseen. Luettu 1.5.2012.
<http://www.tieke.fi/display/verkkolasku/2.+Yrityksen+tilanne>

Tieke.2012. Verkkolaskusta. Luettu 22.7.2012.
<http://www.tieke.fi/display/verkkolasku/Verkkolasku>

Tieke. 2012. Verkkolaskuformaattit. Luettu 20.5.2012.
<http://www.tieke.fi/display/verkkolasku/Verkkolaskuformaattit>

Tieto Oyj.2010. Tieto raivaa tietä uuden kansainvälisen e-laskustandardin käyttöönotolle. Luettu 1.6.2012. <http://www.tieto.fi/archive/news/2010/tieto-raivaa-tieta-uuden-kansainvalisen-e-laskustandardin-kayttoonotolle>

Tietoviikko. 2009. Kalliiksi käy pk-yrittäjälle. Luettu:
<http://lehtiarkisto.talentum.com.elib.tamk.fi/lehtiarkisto/search/show?eid=1508424>

Tietoviikko. 2010. Verkkolasku tuo oikeita säästöjä. Luettu 10.6.2012.
<http://lehtiarkisto.talentum.com.elib.tamk.fi/lehtiarkisto/search/show?eid=1612297>

LIITTEET

LIITE 1. Kyselyn saatekirje englanniksi.

Hello,

I am studying in Tampere polytechnic and I will graduate to BBA. The subject of my thesis is e-invoicing. The thesis will be made for John Deere Forestry.

As a part of my thesis please find a link for an inquiry from the end of this message. The purpose of this inquiry is to clarify what are the obstacles restraining companies from switching to e-invoicing.

In case you already switched to e-invoicing, please ignore this inquiry.

I wish you will answer to the inquiry. Every answer is important. These answers will improve the inquiry's quality and reliability.

The inquiry includes 9 multiple choice questions. Answering takes time less than 5 minutes.

Please answer by 5th of August 2012.

In case you are not the right person to answer the questions, please forward this message to the person in charge of invoicing.

The link for inquiry:

<https://lomake.tamk.fi/v3/lomakkeet/13385/lomake.html>

Yours sincerely

Marika Yliaho

LIITE 2. Kyselyn saatekirje suomeksi.

Hei,

Opiskelen Tampereen ammattikorkeakoulussa taloushallinnon tradenomiksi. Teen opinnäytetyötä John Deerelle aiheenani verkkolaskutus.

Viestin alla on linkki kyselyyn, joka on osa opinnäytetyötäni. Kyselyn tavoitteena on kartoittaa suurimpia syitä miksi verkkolaskutukseen ei ole siirrytty.

Mikäli olette jo siirtyneet verkkolaskutukseen, kysely on aiheeton.

Toivon, että vastaatte kyselyyn, koska jokainen vastaus on tärkeä parantamaan tutkimuksen luotettavuutta ja laatua.

On toivottavaa, että kyselyyn vastattaisiin 05.08.2012 mennessä. Kysely koostuu 9 monivalintakysymyksestä, joten vastaaminen on nopeaa ja helppoa. Vastaaminen kestää alle 5 minuuttia.

Mikäli uskotte jonkun muun olevan parempi henkilö vastaamaan verkkolaskutukseen liittyviin kysymyksiin, pyydän että välittäisitte viestin oikealle henkilölle.

Linkki kyselyyn:

<https://lomake.tamk.fi/v3/lomakkeet/13383/lomake.html>

Ystävällisin terveisin

Marika Yliaho

A questionnaire

The purpose of this inquiry is to clarify what are the obstacles restraining companies from switching to e-invoicing.

Select only one option unless not otherwise mentioned.

We kindly ask you to answer to all questions.

1. Number of employees in your company?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> a) Less than 10 employees | <input type="checkbox"/> c) 50 - 249 employees |
| <input type="checkbox"/> b) 10-49 employees | <input type="checkbox"/> d) 250 or more employees |

2. Turnover of your company?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> a) Less than 1 million euro | <input type="checkbox"/> c) 51-100 million euros |
| <input type="checkbox"/> b) 1-50 million euros | <input type="checkbox"/> d) 101 million euros or more |

3. On average, how many sales invoices do you process on monthly basis?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> a) Less than 100 | <input type="checkbox"/> c) 301 - 500 |
| <input type="checkbox"/> b) 101-300 | <input type="checkbox"/> d) 501 or more |

4. On average, how many purchase invoices do you process on monthly basis?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> a) Less than 100 | <input type="checkbox"/> c) 301 - 500 |
| <input type="checkbox"/> b) 101-300 | <input type="checkbox"/> d) 501 or more |

5. How well do you know e-invoicing benefits compared to traditional invoicing?

- | |
|---|
| <input type="checkbox"/> a) I know the benefits well |
| <input type="checkbox"/> b) I know the benefits rather well |
| <input type="checkbox"/> c) I know something about e-invoicing benefits |
| <input type="checkbox"/> d) I'm not familiar with e-invoicing benefits |

6. Have you been approached by your suppliers or customers with a request to switch over to e-invoicing? _____

- ☐ a) Yes
- ☐ b) No

7) What are the most important reasons why you have not switched your invoicing process to e-invoices? Choose max. 3 alternatives. _____

- ☐ a) E-invoicing benefits are unclear
- ☐ b) Suppliers/customers are not capable to send or receive e-invoices
- ☐ c) Requires too heavy investments
- ☐ d) Benefits of e-invoicing aren't enough to cover the costs
- ☐ e)) Too complicated invoicing process
- ☐ f) Whole e-invoicing system and process is unclear
- ☐ g) Other reason, what?

8. Are you planning to change your invoicing process to electrical form? _____

- ☐ a) Yes, within next 12 months.
- ☐ b) Yes, in the near future.
- ☐ c)) I do not know.
- ☐ d) No, we are not planning to switch into e-invoicing

9) In your opinion, what would be the most effective way to increase popularity of e-invoicing in companies? _____

- ☐ a) Supplier and customer requests
- ☐ b) Promotion of e-invoicing and its benefits
- ☐ c) Discounts related to e-invoices
- ☐ d) Other way, what?

LIITE 4. Kysely suomeksi.

Kyselylomake

Kyselyn tarkoituksena on selvittää verkkolaskutuksen esteitä.

Olkaa hyvä ja vastatkaa valitsemalla yksi vaihtoehto, ellei kysymyksessä muuta mainita.

Vastaattehan jokaiseen kysymykseen.

1. Yrityksen henkilöstömäärä? _____

☐ a) alle 10 henkilöä

☐ c) 50-249

☐ b) 11-49 henkilöä

☐ d) 250 henkilöä tai yli

2. Yrityksen liikevaihto? _____

☐ a) alle 1 miljoonaa

☐ c) 51–100 miljoonaa

☐ b) 1-50 miljoonaa

☐ d) 101 miljoonaa tai yli

3. Kuinka monta myyntilaskua lähetätte keskimäärin kuukaudessa? _____

☐ a) 100 kpl tai vähemmän

☐ c) 301-500 kpl

☐ b) 101-300 kpl

☐ d) 501 kpl tai enemmän

4. Kuinka monta ostolaskua vastaanotatte keskimäärin kuukaudessa? _____

☐ a) 100 kpl tai vähemmän

☐ c) 301-500 kpl

☐ b) 101-300 kpl

☐ d) 501 kpl tai enemmän

5. Kuinka hyvin tunnette verkkolaskutuksen hyödyt verrattuna paperilaskuihin? _____

☐ a) Hyvin

☐ b) Melko hyvin

☐ c) Jonkin verran

☐ d) Emme lainkaan

6. Onko asiakkailtanne/toimittajiltanne tullut ilmoituksia verkkolaskuun siirtymisestä, joissa myös Teitä on vaadittu siirtymään verkkolaskutukseen?

- ☐ a) Kyllä on
- ☐ b) Ei ole

7. Mitkä ovat suurimmat syyt/esteet siihen miksi verkkolaskuihin ei ole jo siirrytty? Tässä voit valita enintään kolme vaihtoehtoa.

- ☐ a) Epäselvyys verkkolaskun hyödyistä.
- ☐ b) Asiakkailamme / toimittajillamme ei ole valmiuksia lähettää tai/ja vastaanottaa verkkolaskuja.
- ☐ c) Vaatii liian suuret investoinnit.
- ☐ d) Emme usko verkkolaskuun siirtymisen tuovan tarpeeksi hyötyjä verrattuna kustannuksiin.
- ☐ e) Liian monimutkainen laskutusprosessi.
- ☐ f) Emme tunne verkkolaskutusta
- ☐ g) Muu syy, mikä?

8. Oletteko harkinneet verkkolaskutukseen siirtymistä?

- ☐ a) Kuluvan vuoden aikana
- ☐ b) Lähitulevaisuudessa
- ☐ c) Emme osaa sanoa
- ☐ d) Ei ole harkittu siirtymistä

9. Mikä olisi mielestänne tehokkain tapa lisätä verkkolaskuihin siirtymistä yrityksissä?

- ☐ a) Toimittajan/asiakkaan vaatimus siirtyä
- ☐ b) Tiedon lisääminen verkkolaskutuksesta
- ☐ c) Verkkolaskuihin liittyvä alennus
- ☐ d) Muu keino, mikä?

LIITE 5. Aktivointiviesti suomeksi niille, joilla verkkolaskutusvalmiudet oli.



Hyvä John Deere Forestry Ab:n toimittaja,

OLEMME SIIRTYNEET VERKKOLASKUTUKSEEN

John Deere Forestry Ab on siirtynyt verkkolaskutukseen. Pyydämme Teitä ystävällisesti lähettämään laskut jatkossa verkkolaskuina.

Verkkolaskuosoitteemme:

Yksikkö	E-laskuosoite	Välittäjä	Välittäjän tunnus
John Deere Forestry Ab Parts	00371592331840	Basware Oyj	BAWCFI22
John Deere Forestry Ab Retail	00371592331830	Basware Oyj	BAWCFI22

Pyydämme Teitä vahvistamaan laskutuksen siirtymisen verkkolaskutukseen 08.08.2012 mennessä sähköpostiosoitteeseen:

JDFInvoicing@johndeere.com

Ystävällisin terveisin,

John Deere Forestry
Shared Service Center
Anni Kuusela
KuuselaAnniH@johndeere.com

LIITE 6. Aktivointiviesti suomeksi niille, joiden valmiuksista ei tiedetty tai niitä ei ollut.



Hyvä John Deere Forestry Ab:n toimittaja,

OLEMME SIIRTYNEET VERKKOLASKUTUKSEEN

John Deere Forestry Ab on siirtynyt ostolaskujen osalta vastaanottamaan laskut verkkolaskuina. Siirtymisen tavoitteena on tähdätä tehokkaampiin toimintatapoihin.

Verkkolaskutus on vaivatonta ja kustannustehokas laskutustapa niin lähettäjäille kuin vastaanottajallekin. Toivomme saavamme Teiltäkin jatkossa verkkolaskuja.

Verkkolaskuosoitteemme:

Yksikkö	E-laskuosoite	Välittäjä	Välittäjän tunnus
John Deere Forestry Ab Parts	00371592331840	Basware Oyj	BAWCF22
John Deere Forestry Ab Retail	00371592331830	Basware Oyj	BAWCF22

Pyydämme Teitä ystävällisesti vahvistamaan valmiutenne siirtyä verkkolaskutukseen 08.08.2012 mennessä valitsemalla sopiva vaihtoehto ja ilmoittamaan siitä osoitteeseen:

JDFInvoicing@johndeere.com

___ Vahvistamme verkkolaskutukseen siirtymisen.

___ Emme pysty tällä erää siirtymään verkkolaskutukseen. Jatkamme laskujen lähettämistä pdf-muodossa.

___ Suunnittelemme verkkolaskutukseen siirtymistä myöhemmin.

Mikäli Teillä ei ole valmiuksia lähettää verkkolaskuja, vastaanotamme edelleen laskuja PDF – muodossa osoitteissa:

John Deere Forestry Ab PARTS: JDFInvoices.parts@bscs.basware.com

John Deere Forestry Ab RETAIL: JDFInvoices.retail@bscs.basware.com

Ystävällisin terveisin

John Deere Forestry
Shared Service Center
Anni Kuusela
KuuselaAnniH@johndeere.com

LIITE 7. Aktivointiviesti englanniksi niille, joiden valmiuksista ei tiedetty tai niitä ei ollut.



Dear John Deere Forestry Ab supplier,

WE HAVE SWITCHED TO E-INVOICING

John Deere Forestry Ab has switched to e-invoicing in receiving purchase invoices.

E-invoicing is an easy and cost efficient way to manage invoicing for both sender and recipient. We kindly ask you to mail your invoices from now on in electrical form.

E-invoicing details:

UNIT	E-INVOICE ADDRESS	SERVICE PROVIDER	SERVICE PROVIDER CODE
John Deere Forestry Ab Parts	00371592331840	Basware Oyj	BAWCFI22
John Deere Forestry Ab Retail	00371592331830	Basware Oyj	BAWCFI22

Please confirm your ability to transition to e-invoicing by 8th August 2012 by choosing the correct answer.

- We will switch to e-invoicing immediately
- We can't switch to e-invoicing, but continue to mail invoices in pdf-format
- We are planning to switch to e-invoices in the future

In case your company is not able to send e-invoices, please continue mailing them in PDF-format to address:

John Deere Forestry Ab PARTS: JDFInvoices.parts@bscs.basware.com
 John Deere Forestry Ab RETAIL: JDFInvoices.retail@bscs.basware.com

Yours sincerely

John Deere Forestry
 Shared Service Center
 Anni Kuusela
 KuuselaAnniH@johndeere.com

LIITE 8. Aktivointiviesti englanniksi niille, joilla valmiudet jo oli.



Dear John Deere Forestry Ab supplier,

WE HAVE SWITCHED TO E-INVOICING

John Deere Forestry Ab has switched to e-invoicing in receiving purchase invoices. Therefore from now on we kindly ask you to mail your invoices in electrical form.

E-invoicing details:

UNIT	E-INVOICE ADDRESS	SERVICE PROVIDER	SERVICE PROVIDER CODE
John Deere Forestry Ab Parts	00371592331840	Basware Oyj	BAWCFI22
John Deere Forestry Ab Retail	00371592331830	Basware Oyj	BAWCFI22

Please confirm your transition to e-invoicing by 8 th August 2012 to

JDFInvoicing@johndeere.com

Yours sincerely

John Deere Forestry
Shared Service Center
Anni Kuusela
KuuselaAnniH@johndeere.com